



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Inteligencia emocional y desempeño laboral según el
personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de
Mayo, Lima 2016”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Eduvix Acuña Samaniego

ASESOR:

Mgtr. Núñez Untiveros Jesús Enrique

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Dr. Freddy Ochoa Tataje
Presidente

Mgtr. Eliana Castañeda Núñez
Secretario

Mgtr. Jesús Núñez Untiveros
Vocal

Dedicatoria

A Dios, porque me concedió la oportunidad de haber llegado hasta aquí y convertirme en lo que soy. A mi madre, a mi hermanita Ida por su amor incondicional, por ser la alegría de mi vida, el apoyo para poder obtener mi objetivo. A mí adorada hija Kelly por acompañarme día a día para alcanzar nuevas metas, tanto en lo profesional como en lo personal ya que es la razón de mi existencia

Agradecimiento

A Dios que me ha dado la vida y es testigo del arduo trabajo y esfuerzo en mi carrera profesional. A la “Universidad César Vallejo” por brindarme la formación académica. A mi asesor Mgtr. Jesús Núñez Untiveros por su constancia y perseverancia en la supervisión de mi investigación, a mi hija por entenderme y apoyarme.

Declaración Jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Eduvix Acuña Samaniego, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo en el Programa de Maestría en Gestión Pública, identificada con DNI N° 43892267, con la tesis titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, Lima 2016.

Declaro bajo juramento que:

1. La investigación pertenece a mi autoría
2. La investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La investigación no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse el fraude (datos falsos) el plagio (información sin citar a autores), el autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), la piratería (uso ilegal de información ajena) o la falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumiré las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, la presente investigación fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 12 de Diciembre del 2016.

Eduvix Acuña Samaniego

DNI. N° 43892267

Presentación

A los señores miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial de los Olivos presento la Tesis titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, Lima 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La investigación realizada está constituida por los siguientes capítulos:

Primero; los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica de sus variables y de sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, la hipótesis y los objetivos. Segundo; las variables de estudio y su Operacionalización, la metodología a desarrollar, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica de recolección de datos e instrumentos, el método de análisis y el aspecto ético. Tercero; el resultado descriptivo y tratamiento de la hipótesis. Cuarto; discusión de resultados. Quinto; conclusiones. Sexto; las recomendaciones y en el séptimo; las referencias bibliográficas y apéndices respectivos.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I Introducción	13
1.1 Antecedentes	17
1.2 Bases Teóricas	23
1.3 Justificación	37
1.4. Formulación del problema	38
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	40
II Marco metodológico	41
2.1 Variables	42
2.2 Operacionalización de variables	43
2.3 Metodología	44
2.4 Tipo de estudio	44
2.5 Diseño	45
2.6 Población, muestra y muestreo	46
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de los datos	48
2.8 Métodos de análisis de los datos	51
2.9 Aspectos éticos	53
III. Resultados	54
IV. Discusión	68
V. Conclusiones	73
VI. Recomendaciones	76

VII. Referencias Bibliográficas	78
Anexos	83
Anexo 1 Matriz de Consistencia	84
Anexo 2 Operacionalización de variables	85
Anexo 3 Instrumentos	86
Anexo 4 Validez del instrumento	90
Anexo 5 Base de datos	94
Anexo 6 Tabla de interpretación de correlación de Rho Spearman	100
Anexo 7 Artículo científico	111

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable inteligencia emocional y desempeño laboral	43
Tabla 2	Inteligencia emocional según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.	55
Tabla 3	Desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.	56
Tabla 4	Inteligencia emocional con el desempeño laboral según el personal de RR HH del HNDM, 2016.	57
Tabla 5	Autoconocimiento y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.	58
Tabla 6	Autorregulación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.	59
Tabla 7	Motivación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.	60
Tabla 8	Empatía y el desempeño laboral según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016	61
Tabla 9	Habilidades sociales y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.	62
Tabla 10	Correlación inteligencia emocional y desempeño laboral	63
Tabla 11	Correlación autoconocimiento y el desempeño laboral	64
Tabla 12	Correlación autorregulación y el desempeño laboral	65
Tabla 13	Correlación motivación y el desempeño laboral	65
Tabla 14	Correlación empatía y el desempeño laboral	66
Tabla 15	Correlación habilidades sociales y el desempeño laboral	67

Índice de Figuras

Figura 1 Diagrama de frecuencias de la inteligencia emocional	55
Figura 2 Diagrama de frecuencias desempeño laboral	56
Figura 3 Diagrama de Columnas 3D: Inteligencia emocional y desempeño laboral	57
Figura 4 Diagrama de Columnas 3D: Autoconocimiento y desempeño laboral	58
Figura 5 Diagrama de Columnas 3D: Autorregulación y desempeño laboral	59
Figura 6 Diagrama de Columnas 3D: Motivación y desempeño laboral	60
Figura 7 Diagrama de Columnas 3D: Empatía y desempeño laboral	61
Figura 8 Diagrama de Columnas 3D: Empatía y desempeño laboral	

Resumen

La Investigación realizada en el Hospital Nacional “Dos de Mayo”, es para determinar si existe relación entre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, Lima 2016.

La población total del área de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, es de 120 trabajadores, y la muestra probabilística es de 92 empleados a quienes se les aplicó dos encuestas relacionadas a las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral, lo cual consiste en conocer las emociones, distinciones, y apreciaciones del personal de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, considerando manejarlo de manera moderada ordenando e identificando las emociones.

El presente estudio es una investigación de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, de corte transversal. Se aplicó la toma de datos en dos cuestionarios con 30 enunciados por cada variable de estudio inteligencia emocional y desempeño laboral, según la escala de Likert, con las puntuaciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; quienes permitieron obtener información sobre la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, con sus distintas dimensiones.

De acuerdo a la presente investigación se concluye que la inteligencia emocional tiene relación significativa y directa con el desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016, habiendo encontrado en el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.666 y el nivel de significancia 0,000 representando según su tabla de valores un nivel de relación moderada entre sus dos variables.

Palabra clave: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

Abstract

The research conducted at the National Hospital "Dos de Mayo", is to determine if there is a relationship between the variables of emotional intelligence and work performance according to the human resources staff of the "Dos de Mayo" National Hospital, Lima 2016.

The total population of the human resources area of the "Dos de Mayo" National Hospital is 120 workers, and the probabilistic sample is 92 employees who were given two surveys related to the variables of emotional intelligence and work performance, which Consists of knowing the emotions, distinctions, and appreciations of the personnel of human resources of the National Hospital "Dos de Mayo", considering handling it moderately ordering and identifying the emotions.

The present study is a quantitative, non-experimental, correlational, cross-sectional research. The data were applied in two questionnaires with 30 statements for each variable of study emotional intelligence and work performance, according to the Likert scale, with the scores: never, almost never, sometimes, almost always and always; who provided information on the relationship between emotional intelligence and work performance, with its different dimensions.

According to the present investigation, it is concluded that emotional intelligence has a significant and direct relation with job performance, according to the human resources staff of Dos de Mayo National Hospital, Lima 2016, having found in the Rho Spearman correlation coefficient of 0.666 and The level of significance 0.000 representing according to its table of values a level of moderate relation between its two variables.

Keyword: Emotional Intelligence and Work Performance

I. Introducción

El Hospital Nacional Dos de Mayo, tiene como misión, ofrecer atención a la población más vulnerable y excluida brindando servicios de salud de calidad, tiene como visión ser un hospital líder en atención integral en patologías de alta complejidad, contribuye además facilitando la investigación y docencia.

El Hospital Nacional Dos de Mayo, es una gran institución que brinda atención en todas las especialidades médicas, quirúrgicas, así como atención ambulatoria, servicio de emergencia y cuidados críticos.

El objetivo de la presente investigación es determinar la existencia de la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, Lima 2016, para lo cual trabajaremos con dos dimensiones: inteligencia emocional y desempeño laboral.

El Hospital Nacional Dos de Mayo, cuenta con buenos líderes con actitud mental positiva, optimismo, perseverancia, características importantes de un líder y que influyen en sus seguidores, actualmente el director tiene como meta que la institución sea una de las mejores y sobresalga entre las demás, el director del hospital debe de conocer sus fortalezas y aprovechar sus oportunidades como también identificar sus debilidades y amenazas y mejorar en todos los aspectos tanto administrativos como operativos.

La inteligencia emocional es definida como la capacidad que se tiene para reconocer los sentimientos propios y los sentimientos ajenos, es el poder de la auto-motivación, es manejar nuestras emociones internas y mejorar las relaciones externas, así como, también podríamos decir que es el poder y la agudeza de las emociones las cuales se utilizan como fuente de energía humana.

Las aptitudes de inteligencia emocional son cinco, agrupadas en dos clases: la primera es aptitud personal, es aquella que determina el dominio de uno mismo, se encuentra conformada por el auto-conocimiento, la autorregulación y la motivación y la segunda es la aptitud social en la cual determina el manejo que se

tiene en las relaciones con otras personas y en la sociedad, conformada por la empatía y las habilidades sociales.

Es importante señalar que esta teoría presentada por Goleman, en la actualidad a evolucionando y se actualizo a un modelo a cuatro componentes (la autogestión, la conciencia de uno mismo, la conciencia social y la gestión con las relaciones interpersonales).

Al componente de autogestión se fueron integrando varias competencias como la motivación, la empatía que integro al aprovechamiento y algunas como en el caso de la sinceridad que se renombro ahora como transparencia y el liderazgo.

Cooper y Sawaf (2004), sustentan que los cuatro pilares de la inteligencia emocional, son extraídos del análisis psicológico y filosófico colocándolas en el campo del conocimiento directo y que el estudio y la aplicación, son significativas para el desarrollo integral del individuo en todo el trayecto de su vida, señalando como los cuatro pilares de la inteligencia emocional a el conocimiento emocional, la aptitud emocional, la profundidad emocional y la alquimia emocional.

El pilar del conocimiento emocional crea un espacio en el interior de la persona el cual nos brindándonos confianza, sentido de inspiración, este pilar es de profundidad emocional nos forma el carácter y nos genera la creatividad; el pilar de la alquimia emocional es el que amplifica la capacidad para encontrar las soluciones e innovar crearnos el futuro.

En relación a la variable de desempeño laboral, Bohórquez (2004), la define como el resultado de un nivel de ejecución alcanzado por el trabajador (gerentes, directores, coordinadores, empleados, etc.) como el logro de metas de una institución, afirmando que el desempeño laboral es el conjunto de actividades tangibles que son observables y medibles dentro de la organización.

Chiavenato (2002, p. 236), refiere que el desempeño laboral es “La eficacia de los trabajadores en las instituciones, siendo necesario que cada individuo dentro de la institución cumpla con su labor con gran satisfacción”. En este sentido, advertimos que el buen desempeño de los trabajadores es el resultado de la combinación de su comportamiento laboral, siendo que el desempeño laboral define el rendimiento laboral, afirmando que el producto de su capacidad, de hacer, de elaborar y de generar su trabajo en menor tiempo, esfuerzo y con mejor calidad, es el resultado de su desenvolvimiento.

Al respecto, Chiavenato (2000, p. 367), refirió que el desempeño de los individuos se determina mediante ciertos factores definidos y valorados:(factores actitudinales y operativos).

Los factores actitudinales son: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, la habilidad de seguridad, la discreción, la presentación personal, el interés, la creatividad y la capacidad de realización. Los factores operativos son: el conocimiento del trabajo, la calidad, la cantidad, la exactitud, el trabajo en equipo y el liderazgo.

1.1. Antecedentes

1.1.1 A nivel nacional

Janampa y Pisconte (2014), Refiere en su tesis titulada *“Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional en la Dirección General de Endeudamiento y el Tesoro Público (DGETP) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), 2014”*, la relación que existe entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2014, tiene un diseño no experimental, transversal comparativo, la metodología fue descriptiva de tipo básico correlacional. La población en el presente proyecto de estudio comprende a todos los trabajadores de ESSALUD en línea de la Gerencia de Operaciones del Seguro Social de Salud. 430 trabajadores de ambos sexos y que fluctúan entre los 20 y 45 años de edad cronológica, la muestra de 80 trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y el Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, concluye que el nivel correlacional se encuentra en el nivel fuerte al 0.980 según el coeficiente de correlación de Spearman, los resultados obtenidos señalan que si existe relación significativa entre el componente manejo de estrés y el compromiso organizacional a la Dirección General de endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2014.

Meza (2014), En su tesis *“La Inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los servidores del medio libre del INPE- Callao 2015*. Tiene como objetivo determinar la relación existente entre inteligencia emocional y compromiso organizacional de los servidores del Medio Libre del INPE-Callao, 2015. La presente investigación es de tipo descriptiva y correlacional de diseño no experimental – de corte transversal, la población será finita y la muestra es censal, constituida por 23 servidores del INPE del Medio Libre del Callao año 2015. Concluye un coeficiente de correlación Rho de Sperman de 0.498 representado de este modo una moderada relación entre las variables. De este modo se percibe una moderada relación entre las variables del nivel de significación bilateral $p=0.018$ mayor 0.05, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula. En este camino podemos

decir que el componente interpersonal no se encuentra relacionado con el de compromiso organizacional en el caso de los servidores del Medio Libre del Instituto Nacional Penitenciario – Callao, 2015.

Espino y Hernández (2014), Señala en su tesis, el *“Estudio de la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa integral nacional para el bienestar familiar de pueblo libre, 2014”*. Su objetivo es determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del programa integral nacional para el bienestar familiar de pueblo libre, 2014, el diseño de investigación por el enfoque o naturaleza es cuantitativo, es básica de carácter descriptiva correlacional porque está interesada en determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral. La población está compuesta por 77 trabajadores del régimen laboral de la Ley 728 pertenecientes a la sede central del Programa integral nacional para el bienestar familiar, La muestra lo componen 65 trabajadores pertenecientes (Dirección ejecutiva 3, Unidad de comunicaciones e imagen 3, Unidad de asesoría jurídica 2, Unidad de administración 20, Unidad de planteamiento y Resultados 5, Unidad de servicios de protección a niños y adolescentes 12, Unidad de Servicios de Protección a las personas con discapacidad 9, Unidad de Desarrollo Integral de la Familia 15, Unidad de Servicios de Protección a personas adultas mayores 8., Concluyendo que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal del programa integral Nacional para el bienestar familiar de Pueblo Libre 2015, se puede advertir que del universo de 77 personas; la muestra representativa lo ha realizado con 65 personas siendo el 84.5 por % encuestados del universo, encontramos en este diseño que la estratificación ha sido considerado por áreas de dicho instituto no llegando a determinar el compromiso interpersonal con la institución; tampoco del personal con el servicio que presta por que las variables utilizadas es de tipo básico siendo su diseño transversal.

Díaz y Padilla (2014), refieren en su tesis *“Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Jefatura de Seguridad de la Municipalidad Metropolitana de Lima-Perú*. Su objetivo es determinar la relación del clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Jefatura

de Seguridad de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el año 2013, el diseño de investigación es descriptivo correlacional, la población es de 133 trabajadores y la muestra: 60 trabajadores recayendo en un 51.1 % del total del universo, y cuyo diseño es transaccional y transversal, concluye que se debe de desarrollar políticas de liderazgo que permitan al personal un progreso profesional y adecuarlo a su desempeño laboral.

Urbano (2014), en su tesis titulada

Clima Organizacional y el Desempeño Laboral según los Trabajadores del Diario Oficial el Peruano 2014. Teniendo como objetivo determinar la existencia entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral según los Trabajadores del Diario Oficial el Peruano, 2014, el diseño del estudio es no experimental y transversal de tipo descriptiva correlacional, la muestra fue de 119 trabajadores que laboraban en el Diario Oficial el peruano 2014, la muestra fue censal, debido que se trata de un grupo reducido trabajándose con el total de la población. Concluye que el tipo de investigación es básico, el nivel es correlacional determinó un clima organizacional directa de ($r=0,686$) que representaría el universo y recayendo significativamente en ($p=0.001$) con el desempeño laboral según los trabajadores del Diario el Peruano 2014. y consideramos que la autorrealización directa ($r=0.001$) según los trabajadores precitados es moderada la relación entre el desempeño laboral y la autorrealización. Asimismo, la condición laboral es directa ($r=0,565$) y significativamente ($p=0.00$) que están relacionadas con el desempeño laboral según los trabajadores del Diario Oficial el Peruano, 2014 ha quedado probado que es moderado, faltando en este caso la motivación de personal.

Bedoya (2003), Refiere en su tesis "*La Nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*". Lima-Perú. Tiene como objetivo es establecer los criterios para alinear la función de recursos humanos y los programas de gestión del desempeño con criterios organizativos de una empresa competitiva, el tipo de investigación es aplicada, descriptiva, explicativa y correlacionada. La población está conformada por el total de trabajadores de todos los niveles de 30 empresas competitivas y la muestra fue de 200 trabajadores de las empresas Wong, Yompian, Idat, Backus. Concluye su investigación con un

nuevo enfoque que radica en analizar las prácticas empresariales y la acción de revisar el cambio de recursos humanos, así como del proceso de gestión de la evaluación del desempeño, en sus tres dimensiones que son la económica, la social y la tecnológica.

1.1.2 A nivel internacional

Araujo (2007), refiere en su tesis sobre la *“Inteligencia emocional y el desempeño laboral del nivel Directivo, en instituciones de educación superior pública del estado de Trujillo, Venezuela*, teniendo como objetivo determinar si existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el nivel de dirección de las instituciones de educación superior públicas del estado de Trujillo, la metodología es de tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, no experimental de corte transversal, la población es finita, se excluye al personal con responsabilidad gerencial y jerárquica, para el acopio de datos se utilizaron dos instrumentos del tipo escala Likert, se concluyó que si existe relación entre las variables estudiadas.

Zárate (2012), refiere en su tesis sobre la *“Inteligencia emocional y actitud de los colaboradores en el ambiente laboral del municipio de Momostenango”- Guatemala*. Tiene como objetivo general el fortalecimiento del clima laboral en las empresas. La población se encuentra compuesta por 100 trabajadores cuyas edades fluctúan entre los 20 y 35 años de edad, con personas de distintas profesiones, dicho estudio se realizó a los colaboradores que trabajan en las distintas empresas privadas y públicas tales como la municipalidad, los Bancos y los Centro de Salud, la muestra es de 80 trabajadores. Concluye señalando que la mayoría de trabajadores corrobora que la inteligencia emocional así como la actitud y el clima laboral son causas que contribuyen a la insatisfacción laboral, también señalan los empleados, que la actitud del jefe puede contribuir en el desempeño laboral tanto en la satisfacción como en la insatisfacción laboral, esto tiene relación con el trato, algunos trabajadores señalan que el ambiente físico no es el adecuado y que podrían mejorarla, se pudo advertir la falta de motivación en un grupo pequeño de trabajadores debido a que sus jefes no les permiten exponer sus ideas o sugerencias, causando incomodidad en el personal, contribuyendo de esta

manera al deterioro del ambiente laboral, reclaman la falta de capacitación de algunos líderes, concluye su investigación señalando que la incapacidad de dominar emociones crea conflictos que denotan en la disminución de la productividad.

Cochea (2013), señala en su tesis *“La Ética en el Desempeño Laboral en la Empresa Municipal de Construcción Vial (EMUVIAL E.P.), año 2013”*. Santa Elena – Ecuador, Su objetivo es determinar si la inexistencia de un Código de Ética afecta al Desempeño Laboral en la Empresa Municipal de Construcción Vial, el diseño de la presente investigación se desarrolló considerando un enfoque cualitativo y cuantitativo, la investigación es descriptiva y de campo relacionado con la Ética en la Empresa Municipal de Construcción Vial, la población para efecto del presente estudio se considera aplicar los instrumentos o técnicas a 63 empleados del total 75 de la Empresa Municipal de Construcción Vial del Cantón Santa Elena. Conclusiones, en lo referente del análisis y discusión de resultados de la investigación, se han detectado muchos problemas por la falta de aplicación de principios y valores éticos que involucra tener una mala conducta ética en el desempeño laboral provocando desventajas competitivas, el mismo modo, a través del análisis realizado a los componentes éticos: vocación, trabajo en equipo, justicia, respeto y responsabilidad, se evidenciaron cifras muy bajas la cual hace referencia a la inexistencia de un código de ética en la empresa, se comprobó en cierta medida el desconocimiento de los deberes, derechos y obligaciones de la Empresa Municipal de Construcción Vial y por otra parte se identificó que la falta de normas, éticas no permite que la organización funcione con un proceso dinámico.

García (2012). Señala en su tesis *“Inteligencia emocional en la formación del administrador”*, Venezuela. Su objetivo es la obtención de resultados que puedan determinar la importancia de la inteligencia emocional en el perfil del administrador de los estudiantes de la facultad de Administración, de la Universidad de Veracruz, buscando además obtener nuevas sugerencias para lograr implementar una nueva experiencia educativa que ayude a los alumnos a desarrollar su inteligencia emocional, la metodología fue descriptiva, cualitativa y cuantitativa. La

investigación demuestra la importancia que tienen las emociones y los sentimientos en los estudiantes de administración. Concluye identificando los elementos que tienen relación con las experiencias educativas y la inteligencia emocional. La población fue de todos los alumnos que cursaban el octavo semestre de administración, la muestra fue de 20 alumnos, seleccionados de forma aleatoria y sistemática. Se entiende por inteligencia emocional a la fuerza interior que nos mueve cada día, las emociones que sentimos son capaces de mantenernos vivos, nos inyectan energía y a salir adelante ante posibles frustraciones, tienen la capacidad de controlar nuestro impulso, nuestro estado de ánimo, así como de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y sobre todo nos da la capacidad de ser empáticos y ser sociables con los demás.

Hernández (2008), refiere que la *“Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos”- México*. El objetivo es construir instrumentos para medir el nivel de inteligencia emocional y de desempeño laboral de los supervisores desde el punto de percepción del personal obrero, identificar cuáles son los niveles de autorregulación, de automotivación, de empatía y de las habilidades sociales. La Investigación es de tipo descriptiva, correlacional, explicativa y cuantitativa. La población es de 837, la muestra de 413 obreros, correspondiendo al 49.34% de la población total. La Metodología que utilizo fue la prueba de regresión lineal múltiple para conocer si las dimensiones de la inteligencia emocional eran pre-dictoras en el nivel de desempeño laboral. Se concluye según los resultados que, si existe un grado de influencia significativo en el nivel de desempeño de los supervisores, en relación a las habilidades sociales.

Vázquez (2012), refiere en su tesis de *“Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa Equipos de Bombeo, S. A”- México*. Su objetivo fue conocer los niveles de autoevaluación de desempeño de los empleados de la empresa de EB, percibido por el jefe y de hacer de conocimiento de los resultados obtenidos a los directivos de la empresa EB. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional de corte transversal, la población 133 empleados quienes laboraron durante el año 2012, la muestra fue de 72 empleados. Con los resultados obtenidos del análisis se pudo concluir que no existe

diferencia significativa en la autoevaluación del nivel del desempeño laboral y las evaluaciones realizadas por el jefe.

Meléndez Narváez (2015) Refiere en su tesis la *“Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Sub secretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, periodo 2013 - 2014”* Quito, Ecuador. El objetivo es determinar si existe incidencia en el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaria General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, la investigación es descriptiva, correlacional, de corte transversal, su población es finita y la muestra estuvo compuesta por los 61 empleados. Se concluye con la autoevaluación de los empleados en relación al nivel de desempeño laboral es similar a la evaluación realizada por los jefes. Concluyendo la calificación de la evaluación como muy bueno, estableciendo que si existe relación entre el clima organizacional que influye de forma positiva hacia la orientación a resultados.

1.2. Bases teóricas

1.2.1 Bases teóricas de la Inteligencia Emocional

Definición

El psicólogo Daniel Goleman fue quien popularizó el concepto de inteligencia emocional y capacidad para lograr reconocer e identificar nuestros sentimientos y el de los demás, afirma que las personas son hábiles para el manejo de los sentimientos, señala 5 capacidades como básicas: el descubrimiento de las emociones de los sentimientos propios, el reconocerlos, el manejarlos, el crear una motivación propia y el de gestionar las relaciones personales.

Los seres humanos tenemos dentro del cerebro un centro emocional al cual se le conoce como Neocortex, quien se encarga de gestionar la inteligencia abstracta es quien determina la noción estándar de la inteligencia emocional de la persona, se encuentra en el tronco encefálico, se encarga de regular las funciones

vitales básicas, el cerebro racional, la amígdala cerebral y al hipocampo también son vitales en todos los procesos vinculados a la inteligencia emocional.

En el caso de las amígdalas se encarga de segregar noradrenalina la cual estimula a los sentidos, cabe indicar que las personas que cuentan con niveles altos de inteligencia emocional son individuos que consiguen buenas relaciones con los demás como:

Que las personas que se encuentra cerca se sientan a gusto con él.

Que al encontrarse cerca de estas personas no experimentan ninguna sensación de negatividad.

Que las personas sientan confianza en él y cuando alguien necesita consejo tanto a nivel personal como profesional lo encuentran.

Es una persona capaz de reconocer y manejar las emociones de tipo negativo que experimente.

Es una persona con mayor capacidad para relacionarse con los demás, debido a que cuenta con la ventaja de que consigue entenderlos.

Es una persona que logra convertir las críticas negativas en algo positivo, analizándolas y aprendiendo.

Es una persona que, al tener la inteligencia emocional, sabe encauzar las emociones negativas y poder ser feliz.

Es una persona que aprovecha sus cualidades y enfrenta a las adversidades y contratiempos.

Las personas que manejan su inteligencia emocional tienen muchos beneficios y ventajas, algunos estudios señalan que las personas que la poseen, tienen las siguientes características:

Son personas que escapan de lo monótono e intentan en todo momento buscar otras alternativas para tener una vida plena y feliz.

Son personas de decisiones muy firmes.

Son personas que siempre miran hacia adelante y no se auto compadecen.

Son personas que les encanta seguir aprendiendo.

Martín y Boeck (2007), definen a la inteligencia emocional como la cualidad de la comprensión de las emociones propias y la capacidad de ser empáticos, que es ponerse en el lugar de las otras personas. La emoción une a los sentimientos y los pensamientos, quienes determinan el nivel del potencial mental y además de pasar un coeficiente intelectual más elevado, para lograr esto se requiere contar con ciertas cualidades entre ellas el optimismo, los autores también hacen referencia al pensamiento quien determina el grado de la sensibilidad y de la profundidad que tiene cada persona para poder sentir e imaginar, es la capacidad analítica, es la comprensión lógica, la estructura interna que sensibiliza, diferencia y aumenta la percepción emocional, nos hablan de un conjunto de emociones las cuales son parte esencial de la inteligencia emocional de ellas se derivan el comportamiento de las personas, si aprendemos a manejar ciertas circunstancias, ser empáticos, podemos contribuir a mejorar nuestra calidad y calidez, porque debemos de tener presente que es la base fundamental para el desarrollo de las conductas.

La Inteligencia Emocional es una emoción que permite el conocer nuestros propios sentimientos e interpretarlos, también permite conocer los sentimientos de los demás sin problemas, es sentir la satisfacción de ser eficaces y de crear hábitos mentales. Los sentimientos y emociones han ganado importancia por su implicancia en todos los ámbitos de la vida, originándose así diferentes modelos o teorías o de inteligencia emocional.

Goleman (2008), señala a la inteligencia emocional como “la capacidad de lograr identificar nuestros propios sentimientos y los sentimientos de los demás, de motivarnos y de aprender a manejar bien nuestras emociones y relaciones interpersonales”. (s.p). señala cinco dimensiones que pueden ser agrupadas en dos: La primera en aptitudes personales (el autoconocimiento, la autorregulación o el control interno y la motivación) y la segunda son las aptitudes sociales (la empatía y las habilidades sociales), quienes definen el manejo de las relaciones sociales.

Autoconocimiento. Es el conocimiento de los estados internos, de nuestras preferencias, de nuestras intuiciones es utilizar el conocimiento

en la toma de decisiones; el conocer nuestras fortalezas y nuestras debilidades es conocerse uno mismo.

Autorregulación. Es el manejo de las emociones, es decir tener el control de los estados internos y de los impulsos.

Motivación. Es el encontrar el móvil para orientarnos hacia el logro de objetivos, es tomar la iniciativa y saber perseverar frente a los contratiempos y frustraciones, es tener iniciativa y compromiso.

Empatía. Es el colocarse en el lugar de la otra persona, que sienten los demás, es tratar de ver las cosas desde su perspectiva.

Habilidades sociales. Es la forma de cómo se manejan las emociones en una relación con los demás, el interactuar sin dificultad con otros; el saber negociar y resolver controversias para poder trabajar en equipo.

Ugarriza y Pajares (2001). Citando a Bar-On refiere que:

“Los seres humanos emocionalmente inteligentes reconocen y exteriorizar sus emociones, logran comprenderse a sí mismos, logran utilizar sus capacidades, de poder llevar una vida regularmente saludable y de ser felices. Tienen la capacidad de comprender la manera de cómo se sienten otras personas, así como de tener buenas relaciones interpersonales de manera satisfactoria y responsable, sin ser dependientes de otros”. La mayoría son personas optimistas que tienen éxitos en resolver sus problemas y el afrontar el estrés sin perder el control.

El Modelo general de Bar-On, refiere que la inteligencia general está conformada por tanto a inteligencia cognitiva, a quien se evalúa con el coeficiente intelectual (CI) y la inteligencia emocional es evaluada por el coeficiente emocional (CE).

Las personas exitosas poseen un grado alto de inteligencia emocional, el modelo de Bar-On, está compuesta por 5 componentes principales: componente

intrapersonal, componente interpersonal, componente de adaptabilidad, componente de manejo del estrés y el componente de estado de ánimo general.

El componente intrapersonal, se encarga de evaluar el sí mismo el yo interior, se encuentra compuesto por : la comprensión emocional de sí mismo, la cual nos brinda la habilidad para lograr comprender nuestros sentimientos y nuestras emociones; la asertividad, es la habilidad con la cual se logra expresar los sentimientos, las creencias y los pensamientos sin agravar los sentimientos de otros; el auto concepto, es el reconocimiento de nuestros aspectos tanto positivos como negativos, así como el de nuestras limitaciones y posibilidades; la autorrealización, es la capacidad de realizar lo que nos proponemos; la independencia, conocida como la habilidad para auto dirigarnos la cual nos ofrece sentirnos seguros ser independientes emocionalmente.

El componente interpersonal (CI) está integrado por nuestras habilidades y nuestro desempeño interpersonal, integrándola también la Empatía, Las Relaciones Interpersonales y La Responsabilidad Social. En el caso de la empatía (EM), podemos decir que es la habilidad que tienen las personas para comprender los sentimientos de otras, la habilidad de ponerse en lugar del otro; el segundo son las relaciones interpersonales (RI), es la habilidad que tenemos para establecer y mantener relaciones mutuas y la responsabilidad social (RS), conocida como la habilidad para cooperar y contribuir a la sociedad.

El componente de adaptabilidad es el que permite apreciar la habilidad de la persona para adecuarse al entorno y a las diversas situaciones presentadas, se encuentra compuesto por: La Solución de problemas, La prueba de la realidad y la flexibilidad.

Respecto a la Solución de problemas (SP), se le define como a la habilidad que identifica y resuelve los problemas poniendo en práctica las soluciones efectivas; en relación a la prueba de la realidad (PR), conocida como la habilidad que evalúa lo que experimentamos corresponde a la realidad existe, y la flexibilidad (FL), esta habilidad sirve

para regular adecuadamente las emociones, los pensamientos y las conductas a ciertas situaciones y condiciones cambiantes.

El Componente del manejo del estrés. se encuentra compuesto por: La Tolerancia al estrés y el control de impulsos.

En cuanto a la Tolerancia al estrés (TE), desarrollada como la habilidad para soportar ciertos eventos contrarios, situaciones de estrés y algunas emociones fuertes sin “desmoronarse”, estar frente a una situación positiva, respecto al Control de impulsos (CI), También se le conoce como la habilidad para resistir y controlar nuestras emociones.

El Componente de estado de ánimo, es la habilidad de disfrutar de la vida, encontrar la motivación y la perspectiva de tener un futuro, y de sentirse contento en general por la vida, está compuesta por: La Felicidad y el Optimismo.

La Felicidad (FE): definida como la habilidad para sentirnos bien con nuestras vidas, habilidad para disfrutar de uno mismo y de otros, para divertirse y poder expresar nuestros sentimientos. Con respecto al Optimismo (OP), se puede decir que es la habilidad que nos hace ver lo mejor de todo, la actitud positiva en cada aspecto de nuestras vidas, superar la adversidad y alejar los sentimientos negativos.

Araujo (2007), cita la teoría de la inteligencia emocional de Gil'Adí (2000), quien crea su teoría a partir de inteligencias múltiples, enfocándose primero en el mismo individuo y en la adquisición de su independencia (a nivel interpersonal e intrapersonal), seguidamente se enfoca es la interacción social y manejo del tema en conflictos.

Cooper y Sawaf (2008), sustentan la Inteligencia emocional basada en el modelo de cuatro pilares, resaltando la inteligencia en el ámbito del análisis psicológico y en las teorías filosóficas, llevándolas al terreno del conocimiento. Los pilares de la inteligencia emocional son: el conocimiento emocional, la aptitud emocional, la profundidad emocional y la alquimia emocional.

El Conocimiento Emocional, brinda seguridad para la eficiencia personal y la confianza, atreves de habilidades emocionales como la honestidad emocional, la energía emocional, la retroalimentación emocional, la intuición, la responsabilidad y la conexión, definiendo al conocimiento emocional como el que crea un espacio interior de gran confianza.

La Aptitud Emocional. Está conformando por la autenticidad de la persona, la confianza, el descontento constructivo, la flexibilidad y la renovación, estas aptitudes amplían la confianza y la capacidad que se tiene para escuchar, como también para afrontar mejor las situaciones de conflictos y lograr aprovechar las críticas constructivas para corregir errores, es la aptitud que crea un fuerte sentido de inspiración.

La Profundidad Emocional. Se encuentra conformado por el potencial humano único, por el propósito que tenemos fijado, por el compromiso, por la responsabilidad, por la conciencia, por la integridad y por la influencia, en resumen, este pilar explora todas las formas de emociones que conforman nuestra vida diaria, incluyendo el trabajo, creando carácter y generando creatividad en la persona.

La Alquimia Emocional. Conformada por el flujo intuitivo, por el desplazamiento reflexivo en un periodo de tiempo, por la percepción de oportunidades para crear un futuro, esto tiene relación con aprender a reconocer nuestras emociones y aprender a dirigir las frecuencias emocionales, ampliando la capacidad para encontrar soluciones e innovar para crear futuro.

Hernández (2015), publicó un artículo en la revista "Alto Nivel", en el cual con seis pasos se puede afrontar ciertos episodios emocionales de manera eficaz, teniendo como método la inteligencia emocional, es un poco complejo y existen ciertos desacuerdos en delimitar esta fórmula mágica para desarrollar esta habilidad. Este modelo utilizado es parecido a un semáforo, el cual nos señala las acciones que podemos tomar en cada etapa.

Semáforo Emocional

LUZ ROJA ALTO TOTAL	
Detente, cálmate y piensa Antes de actuar	Se necesita tomar un lapso de tiempo, para respirar y analizar la situación que está pasando. Se debe ceder el paso a la razón y de esta forma detener el impulso que nos lleva a reaccionar de una manera incorrecta, lo que nos puede generar arrepentimientos futuros. Las preguntas que pueden ayudar con este tema son ¿Que sucedió?, ¿Cuáles son los hechos y cuáles son mis juicios?, ¿Quiénes están involucrados?,
LUZ AMARILLA CUIDADO	
Verbaliza el problema y detecta tus sentimientos	Cuando conversamos el problema con alguien más, no sólo alguien más nos escucha sino también nosotros mismos y probablemente nos demos cuenta de aspectos que no teníamos muy en cuenta de aspectos que no teníamos muy en claro. Al Verbalizar nuestros pensamientos, es posible que seamos más conscientes de lo que sentimos, esto es debido a que cuando se habla, los sentimientos se manifiestan en nuestro cuerpo y se puede tener reacciones como; un nudo en la garganta, dolor de cabeza, o presión en el pecho, etc., según sea el grado de molestia o enojo. Las preguntas que nos pueden ayudar son: ¿Qué es lo que verdaderamente me molesta?, ¿Que sensaciones experimento mientras verbalizo mi problema?
Plantea un objetivo positivo	Cuando logramos detectar lo que en verdad nos molesta o nos hace sentir mal, en lugar de victimizarnos y quejarnos debemos aprovechar la problemática para crecer y aprender de esta situación. Las preguntas claves en esta situación son: ¿Qué me gustaría cambiar o lograr a partir de esta situación?, ¿Qué mensaje quiere decirme esta emoción?
Define un plan de acción	Se debe de iniciar a ver posibles soluciones, no importa si son descabelladas. Es necesario imaginar la situación, tener un plan A, B, o C, o la cantidad que sea necesaria.

1.2.2. Variable 2: Desempeño laboral

Definición

Chiavenato (2000), define al desempeño laboral cómo al conjunto de acciones o de conductas desarrollados por los empleados, los cuales son importantes para la obtención de objetivos de la empresa, refiere que el buen desempeño de los trabajadores será una de las fortalezas de la organización. El desempeño laboral

es el trabajo humano realizado por cada trabajador, el cual varía de uno a otro dependiendo de varios factores que influyan de acuerdo a la percepción que tenga cada individuo, el esfuerzo personal depende mucho de las habilidades y la capacidad de cada uno, hay factores que afectan el desempeño en el cargo y hay otros que establecen el valor de las recompensas por el esfuerzo individual lo cual medirá su desempeño.

El autor refiere, que el desempeño laboral es el rendimiento, la producción, es decir, la capacidad que tiene cada trabajador de producir, de elaborar, de realizar o de generar un determinado trabajo, en menor tiempo, con poco esfuerzo y con mejor calidad, la combinación del comportamiento del trabajador y del desempeño nos brinda como resultado el alcance de metas y objetivos. Cuando se evalúa el desempeño, se considera también el conocimiento, las habilidades, las experiencias, las actitudes, las motivaciones, y las características de cada persona, cuáles son los valores que contribuyen a alcanzar los resultados esperados por la empresa.

Al respecto, Chiavenato (2002), señala que las entidades o instituciones públicas o privadas, evalúan de diversas formas o modalidades al personal, para conocer en qué condiciones labores se encuentra su personal, y con esto calificar de eficiente, de regular, o en fin requiere de algún tipo de apoyo (motivarlos, capacitarlos, tratar de encontrar una solución adecuada), antes de realizar las evaluaciones de desempeño laboral se debería de comunicar cuál es su finalidad, para que sirve, que se obtendrá con los resultados y que no es evaluación a título personal sino al desempeño laboral.

Conocimiento del trabajo

En realidad al referirnos al conocimiento del trabajo, estamos hablando de la destreza que adquirimos para su desarrollo en determinada competencia, la cual se aprende en un centro de enseñanzas (teorías), o como en otros casos, por la experiencia que da la práctica, Chiavenato (2002), refiere que la educación “es toda influencia que recibe el ser humano de su ambiente social durante su existencia

para adaptarse a las normas y valores sociales vigentes y aceptados, asimismo, indica que la educación es la preparación para la vida y por la vida (p. 556)".

Considerando lo referido por Chiavenato, podríamos decir que el conocimiento en el trabajo, se adquiere de dos formas, por la teoría y por la práctica, pero no debe de bastar solo con la experiencia, estamos en la obligación de buscar que actualizarnos y mejorar cada día.

Chiavenato (2011), señala:

El entrenamiento personal, es la enseñanza profesional la cual busca adaptar al hombre a un determinado puesto de trabajo o cargo, sus objetivos están situados a corto plazo, son limitados e inmediatos y busca dar elementos esenciales al individuo para el ejercicio de determinados cargos preparándolos adecuadamente. (p.26).

Coincido con el autor, en relación al entrenamiento profesional, con respecto a que nos preparamos para lograr llegar a nuestra meta, y esto se consigue en base a esfuerzo, empeño personal y de motivarse a crecer o escalar niveles más altos, contribuyendo en la mejora laboral.

Calidad

Chiavenato (2011), en relación a la calidad de la jornada laboral, señala que "el trabajo de las personas está profundamente relacionado a tres condiciones: al ambiente físico laboral, la duración de la jornada de trabajo (tiempo) y el ambiente social (organización informal) p.31".

El autor señala que las condiciones de los ambientes de trabajo, influyen en el mejor desempeño de las labores y funciones del trabajador, para lograr obtener un producto de calidad es necesario que se brinden las condiciones adecuadas al trabajador.

Cantidad.

La cantidad o mejor dicho productividad, es el reflejo del desempeño laboral, el cual tiene relación con la motivación, Richard Hackman y Greg Oldman (citado por Chiavenato, (2002), señalan la existencia de algunas características motivadoras para el trabajo “autonomía, tarea, importancia de la tarea” (p.562).

La motivación laboral es muy importante porque con incentivos económicos, capacitaciones, reconocimientos por logros personales y promociones en sus puestos, el personal se esmerará y esto contribuirá para mejor la producción, aumentando la cantidad de su rendimiento laboral convirtiéndolo en óptimo. Asimismo, cabe indicar que es importante el dejar que el trabajador haga uso de su experiencia en la labor para alcanzar un mejor resultado en el entrenamiento.

Exactitud

Para hablar de esta dimensión dice Chiavenato (2011), debemos de conocer que es uno de los componentes del trabajo, la “condición de tiempo (la duración de la jornada laboral, las horas extras, los periodos de descansos) (p.35).

Agregando a la definición del autor, se entiende por exactitud, respecto a los horarios (hora de ingreso y salida), la precisión en las horas de trabajo dedicadas a una determinada labor, por lo que pasado este horario se debe de considerar las horas extras, y programarse para el periodo vacacional.

Trabajo en Equipo

Chiavenato (2011), al referirse al trabajo en equipo señala:

“Que las personas no viven aisladas, ni son autosuficientes, pues se relacionan constantemente con otras personas, mediante la comunicación lo cual implica la transmisión de información y el significado que le da una persona a otra; este proceso de transmitirle información a otra y el de comprender lo que se emite es la manera de relacionarse con otras personas” (p.42).

Para, lograr tener un equipo de trabajo, es necesario crear buenas relaciones interpersonales adecuadas, puesto que, en un ambiente laboral adecuado, el trabajador se siente a gusto, producen en grupo, pueden combinar múltiples habilidades, experiencias y opiniones, por lo que consideramos que trabajando en equipo se consiguen un grupo de trabajadores motivados a cumplir con sus responsabilidades.

Liderazgo

Al liderazgo, se le evalúa desde la dirección y en el control que ejerce en la institución, un líder debe de ser organizado, tener planes estratégicos, tener un plan estructural, tener el objetivo claro, la misión y visión de su institución, tenemos en cuenta que existe varios tipos de líderes, pero el más apropiado es el democrático, el cual abre un canal de comunicación directo entre su jefatura y su personal.

Para Terry (1997), el liderazgo es:

“La ejecución es hacer que todas las personas que componen el grupo quieran alcanzar los objetivos de la organización o empresa y cada uno de los miembros se esfuercen por lograrlo, puesto que todos conforman el mismo equipo con las mismas metas” (p.20).

El buen líder, tiene la responsabilidad de lograr que los trabajadores quieran alcanzar los mismos objetivos para la empresa, tiene que motivarlos y hacer que el personal se involucre con la institución, de tal manera que lo seguirán en la medida que crean en él y sobre todo sientan que los objetivos también los corresponden, para que el liderazgo sea completo, se debe de conocer las debilidades y amenazas que se tiene, para prevenirlas así como también aprovechar al máximo las fortalezas y oportunidades que existen, según la evaluaciones realizadas para mejorar el desempeño laboral los empleados deben estar en constantes capacitaciones o actualizaciones respecto al trabajo que realizan en sus puestos designados.

Araujo y Guerra (2007), definen al desempeño laboral, como la forma en la cual los trabajadores realizan de sus funciones dentro de la empresa, con la

finalidad de lograr alcanzar las metas trazadas, en cuanto a los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño laboral, es satisfactorio, eficiente y deficiente, estas evaluaciones permiten conocer el desempeño laboral y las habilidades de cada persona.

La evaluación de desempeño, nos ofrece resultados de cada trabajador, así como del equipo de trabajo, se evalúa a los miembros y programas a cada uno de ellos, dependiendo de los resultados obtenidos se tomarán las medidas necesarias para mejorar.

Dessler (2001), señala los motivos que se deben de tener en cuenta para evaluar a los trabajadores:

La evaluación al trabajador nos permite tomar decisiones respecto a los ascensos y sueldos. Además, dice que el jefe es el que debe de analizar la conducta laboral del subordinado, para corregir las deficiencias encontradas y reforzar lo que se está haciendo bien [...], mediante evaluaciones se conseguirá un mejor desempeño laboral. (p.12)

Robbins (2004), refiere que el desempeño laboral, es muy importante porque es el camino para cumplir las metas trazadas, el tener un objetivo motiva el mejor desempeño y mejora aún más cuando las metas fijadas son difíciles, caso contrario es lo que ocurre cuando las metas son fáciles, no hay mucho esfuerzo, estas definiciones coinciden con el objetivo de metas de las organización, las mismas que se proponen metas superiores cada año, para ir desarrollándose, crecer no solo en producción, sino mejorando la eficiencia y eficacia, para ello también la empresa debe de brindar algunas condiciones de trabajo como un buen ambiente laboral y contar con la capacidad de los trabajadores, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos. (pág.564).

Ghiselli (1998), define al desempeño laboral, tomando la perspectiva de que se encuentra influenciado por cuatro (4) factores condicionantes: la motivación, las habilidades y rasgos personales de cada individuo, la claridad y la aceptación del rol y de las oportunidades que se brindan para realizarse dentro de la organización.

El autor, quiere decirnos que el desempeño laboral es el reflejo de la conducta laboral de los trabajadores, enmarcando lo profesional como las relaciones interpersonales lo cual se refleja al exterior, esto es la calidad de servicios, la responsabilidad institucional y el compromiso social.

Gómez y Allard (2012), refieren que:

“El desempeño laboral destaca tres puntos importantes, esto sucede al subsumirse en cada nivel organizativo, al llevarse a cabo dicha evaluación se debe de contemplar todas las dimensiones de orden superior, el comportamiento laboral requiere un nivel de consistencia vertical o de alineamiento con los parámetros de la organización”.

Los autores señalan que la evaluación de desempeño es básica en toda organización, identifica las fortalezas y debilidades, proporciona una mejor visión sobre el desempeño individual y del equipo de trabajo.

1.3 Justificación Teórica

La presente investigación es sobre inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, su finalidad es lograr que los trabajadores desarrollen al máximo sus destrezas o habilidades en el desempeño laboral para el logro de objetivos.

La inteligencia emocional es un tema muy importante en la actualidad dentro de la administración de las entidades públicas para logro de resultados, en el desarrollo de las actividades diarias se hacen uso de las habilidades y destrezas.

La inteligencia no es la única capacidad de aprender o comprender los temas teóricos, es decir la inteligencia va más allá de la acumulación solo de conocimiento que un individuo pueda tener a lo largo de toda su vida, también existe un factor importante como lo es, la aplicación o puesta en práctica que el ser humano da a ese cúmulo de conocimientos y son las experiencias vividas, por lo que queda demostrado que la inteligencia, como tal; es un tema de carácter muy amplio, “la inteligencia es la capacidad de adquirir capacidad, la cual es necesaria para poder desempeñar las actividades del ser humano”.

Justificación práctica

Los resultados obtenidos de este estudio servirán de guía para conocer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016.

1.4. Formulación del Problema

Problema general

¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016?

Problemas específicos

Problema específico

¿Qué relación existe entre el autoconocimiento con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016?

Problema específico2

¿Qué relación existe entre la autorregulación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016?

Problema específico3

¿Qué relación existe entre la motivación con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la aptitud social y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016?

Problema específico5

¿Qué relación existe entre la empatía y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016?

Problema específico 6

¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el autoconocimiento con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

Hipótesis específica 3

¿Qué relación existe entre la motivación con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016?

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la aptitud social y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

Hipótesis específica 6

Existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar la relación entre el autoconocimiento con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

Objetivo específico 2

Identificar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

Objetivo específico 3

Identificar la relación entre la motivación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

Objetivo específico 4

Identificar la relación entre la aptitud social y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

Objetivo específico 5

Identificar la relación entre la empatía y el desempeño según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

Objetivo específico 6

Identificar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

II. Marco metodológico

2.1 Definición de la Variable Inteligencia Emocional

Goleman (2008), refiere que la inteligencia emocional es la capacidad de tener conciencia de nuestros sentimientos y el de saber usarlos, el lograr administrar el temperamento, de ser optimistas, solidarios y de ser empáticos, se puede medir mediante test psicológicos (el test de selección es válido cuando es capaz de pronosticar el desempeño futuro que tendrá la persona en el puesto) y segundo es la precisión: es la capacidad del test de dar resultados semejantes en varias aplicaciones a la misma persona y de presentar la menor desviación estándar respecto a la media de varios resultados obtenidos. (Un test tiene poca precisión cuando diversos resultados obtenidos de una misma persona muestran diferencias y están dispersos). Con su investigación deja a un lado el mito de la genialidad intelectual y surge el nuevo concepto de la madurez emocional.

Los autores, hacen referencia a la capacidad que tiene la persona para manejar adecuadamente sus emociones, el poder controlarla, el de ser empáticos y tener buenas relaciones interpersonales.

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable inteligencia emocional y desempeño laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición y valores	Niveles y Rangos
Autoconocimiento	Conciencia Emocional Confianza en sí mismo	Del (1) al (7)		
Autorregulación	Autodominio Adaptabilidad	Del (7) al (15)		
Motivación	Afán de Triunfo Iniciativa Actitud hacia los demás	Del (15) al (21)	Siempre = 5	
Empatía	Interés por los demás Saber escuchar	Del (21) al (30)	Casi siempre= 4	
Habilidades Sociales	Resolución de Conflictos	Del (30) al (35)	Algunas Veces = 3	Regular 70-109
Conocimiento del Trabajo	Recompensa Competencias	Del (1) al (6)	Casi nunca= 2 Nunca = 1	Alto 110-150
Calidad	Condiciones de Trabajo	Del (7) al (12)	Ordinal	
Cantidad	Rendimiento Progreso	Del (13) al (18)		
Exactitud	Horas de trabajo	Del (19) al (24)		
Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	Del (25) al (30)		

Fuente: Elaboración propia (2016)

2.3. Metodología

Vergara (2015), refiere que la metodología es:

Una disciplina de conocimiento, la cual se encarga de elaborar, definir y sistematizar todo en un conjunto de técnicas, señala los métodos y procedimientos que se deben de seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación, es la producción de conocimientos, determina el enfoque de la investigación y la forma de recolectar los datos, asimismo la forma de analizar y de clasificar, para que nuestros resultados tengan validez y pertinencia, los estándares de exigencia científica. La metodología de la investigación, en este sentido, es también la parte de un proyecto de investigación donde se exponen y describen de forma razonada los criterios adoptados en la elección de la metodología, sea esta cuantitativa o cualitativa (párr.1).

La metodología nos orienta en elegir la forma correcta que vamos a seguir en la obtención y el manejo de los datos durante la investigación. En una investigación cuantitativa se recolectan los datos mediante instrumentos como el cuestionario, las encuestas y las entrevistas para proceder al análisis y la obtención de resultados.

2.4. Tipo de investigación

La investigación realizada es de tipo cuantitativo, toda vez que se analiza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada. Los datos recolectados son cuantificables que permiten obtener resultados en cantidades numéricas.

Al respecto Gómez (2006), señala:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de

la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. (p. 60).

2.5. Diseño de investigación

En la presente investigación se aplicó el diseño no experimental, descriptivo, correlacional, transversal.

Diseño no experimental

Alfaro (2012), señala que “La investigación es no experimental cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental” (p.20).

Investigación descriptiva

Alfaro (2012), refiere que la Investigación Descriptiva responde a las interrogantes: ¿Cómo son?, ¿Dónde están?, ¿Cuánto son?, ¿Quiénes son?, etc., es decir refiere las características, cualidades internas y cualidades externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado. (p.19).

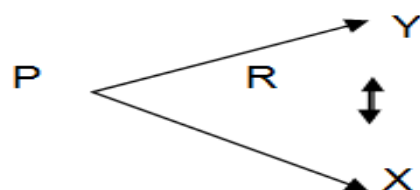
Investigación correlacional

De acuerdo a Hernández et al, 2010, sobre la investigación correlacional: “La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (Hernández et al, 2010).

Investigación transversal

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un determinado momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández et al, 2010).

El esquema seguido en la investigación fue:



Fuente: Elaboración propia (2014).

Dónde:

P: Población

X: Variable 1 Inteligencia Emocional.

Y: Variable 2 Desempeño Laboral

r : Relación

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Tamayo y Tamayo (2007), “La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.67).

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 600 Administrativos D.L. 1057 del Ministerio de la Producción, Lima 2015.

2.6.1 Muestra

Tamayo y Tamayo (2007), “La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.68).

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población bajo estudio, 120

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

e = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción estimada o esperada de la variable ($P=0.5$, $Q=0.5$)

Cálculo:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0.5) (0.5) (120)}{0.05^2 (120 - 1) + (1,96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = es la muestra

Dónde:

I

$n = 92$ (Tamaño de la muestra)

Criterios de selección

Pringle (2015), señala los siguientes criterios:

La Pertinencia, es el tema seleccionado debe ser un problema prioritario, importante y significativo para el área en el que está ubicado, antes de iniciar un estudio, es importante indagar si el tema propuesto ha sido ya objeto de investigación, en la zona de estudio o en otra de condiciones similares (ausencia de duplicación).

Se debe de examinar, que el proyecto que se propone y se va considerar es de complejidad en el problema y que se cuente con los recursos necesarios para llevar a cabo el estudio (viabilidad).

Tener presente las posibilidades para realizar las prácticas, las recomendaciones del estudio dependerán de la aprobación de las autoridades y de la disponibilidad de recursos para ejecutarlas.

La necesidad de los resultados para tomar decisiones inmediatas y mediatas (estructura de una propuesta de investigación).

Criterios de inclusión

Ser trabajadores administrativos del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Trabajadores que son voluntarios.

Trabajadores, que asistieron el día de la encuesta.

Criterios de Exclusión

No ser trabajadores administrativos del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Trabajadores que no son voluntarios.

Trabajadores, que no asistieron el día de la encuesta.

2.6.2 Muestreo

Gonzales (2014), señala: “El muestreo probabilístico es una técnica de muestreo, en virtud de la cual las muestras son recogidas al azar, en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados”.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Gonzales (2009), señala que:

Que los analistas utilizan una variedad de métodos a fin de recopilar los datos sobre una situación existente, la técnica utilizada pueden ser entrevistas, cuestionarios, inspección de registros (revisión en el sitio) y observación. Cada una de ellas tienen ventajas y desventajas, en su mayoría se utilizan dos o tres técnicas para complementar el trabajo de investigación y cada una de ellas asegurar una investigación completa.

Instrumentos

Falcón y Herrera (2005), refieren: “Se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos” (p.12).

Encuesta

Cantin (2009), indica “La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados cuyo objetivo consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica” (p. 3).

A través de los cuestionarios se aplican preguntas a una muestra determinada para obtener datos que luego se procesan para la obtención de resultados, lo cual nos permite conocer la percepción de un determinado grupo de personas respecto a las variables de estudio.

Técnica del Software

Se utilizará el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

Falcón y Herrera (2005), “son dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.13).

En el presente trabajo se aplicó la técnica del cuestionario, en el cual las personas entrevistadas expresan sus opiniones de acuerdo a las escalas establecidas en el mismo; de esta manera obtenemos la información para el logro de nuestro objetivo de estudio, por lo cual es muy importante que las preguntas sean claras, precisas y de fácil comprensión para los encuestados.

Instrumento de Recolección de Datos

Variable 1: Inteligencia Emocional

Ficha técnica

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Inteligencia Emocional

Año: 2016

Descripción: El instrumento evalúa el Inteligencia Emocional.

Tipo de instrumento: Cuestionario de Inteligencia Emocional

Objetivo: Evaluar la Inteligencia Emocional con relación al desempeño laboral en recursos humanos del HNDM,

Población: Personal administrativo del régimen administrativo

Número de ítem: 30

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado.

Escala: de Likert

Niveles y Rango:

Alto	110 – 150
Regular	70-109
Bajo	30 - 69

Instrumento de Recolección de Datos

Variable 2: Desempeño Laboral

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral

Año: 2016

Descripción: El instrumento evalúa la Desempeño Laboral

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar el desempeño laboral con relación al personal en recursos humanos del HNDM

Población: Personal administrativo del régimen administrativo

Número de ítem: 30

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación:

Niveles y Rango:

Alto	110 - 150
Regular	70-109
Bajo	30 - 69

Los instrumentos propuestos se presentan en el Anexo 2

2.8. Métodos de análisis de datos

En el análisis de las dos variables se utilizó el programa de SPSS Versión 22,0 y para los porcentajes en las tablas y en las figuras para presentar la distribución de datos se utilizó la estadística descriptiva.

Rho Spearman: “En el coeficiente de la correlación por rangos (ρ), es una medida de asociación de las dos variables expresadas en la escala de tipo ordinal, de este modo que entre los objetos o individuos estudiados se puede establecerse un orden jerárquico para las series”. (Ávila, 2010, p.225)

Prueba hipótesis: Para Torres (2007) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema”. (p. 129)

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

Validez y Confiabilidad

Validez

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de tres (03) expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos que son los Cuestionarios, que presenta resultados favorables en el juicio de expertos (Anexo 3).

Quero, (2010), afirma que:

La confiabilidad de los instrumentos fue obtenida mediante la aplicación del coeficiente de “**Alfa de Cron Bach**” quien nos dio el grado de confiabilidad del instrumento o sea es confiable.

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, es según el propósito de la medición y ciertas características del instrumento, esto puede tomar varias formas o varias expresiones al ser medida o

estimada: los coeficientes de precisión, equivalencia, estabilidad, homogeneidad o consistencia interna, pero el denominador común de todos es básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. (p.67).

Confiabilidad de los instrumentos

Tamayo (2007), refiere sobre la confiabilidad:

El estadístico utilizado fue el alfa de Cronbach, el cual requiere un solo instrumento de medición y produce sus valores que oscilan entre 0 y 1. La ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, solo se aplica la medición y se calcula el coeficiente. Para la presente investigación se realizó la prueba piloto en 20 trabajadores.

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, quien define que la obtención que se logra cuando aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados indica que el instrumento es confiable. (p. 68).

Es decir, para obtener la confiabilidad de inteligencia emocional se tomó la muestra de 20 trabajadores de los cuales se realizó treinta (30) preguntas teniendo el resultado de alfa de Cronbach de 0.863.

Por otro lado, se obtiene la confiabilidad de desempeño laboral los cuales se tomó la muestra a 20 trabajadores se aplicó treinta (30) ítems dando como resultado en el alfa de Cronbach de 0.890.

2.9. Aspectos éticos

Para la realización del presente trabajo de investigación se debe de considerar varios aspectos, que si las políticas públicas hacen posible el desarrollo de la investigación, si es factible estudiar el fenómeno en cuestión, si contamos con los recursos necesarios para solventarla, si los investigadores son competentes para realizar este tipo de estudio, sobre todo si es pertinente, además de contar con el consentimiento informado de las personas implicadas en la investigación.

Si la investigación se sustenta en los principios de la ética, se tendrá presente que cuando los sujetos de estudio son personas, se tendrá en cuenta el consentimiento previo de los mismos, tomándose en consideración todos los aspectos establecidos.

III. Resultados

3.1. Descripción

Tabla 2

Inteligencia emocional según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	20,7
Medio	69	75,0
Alto	4	4,3
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional.

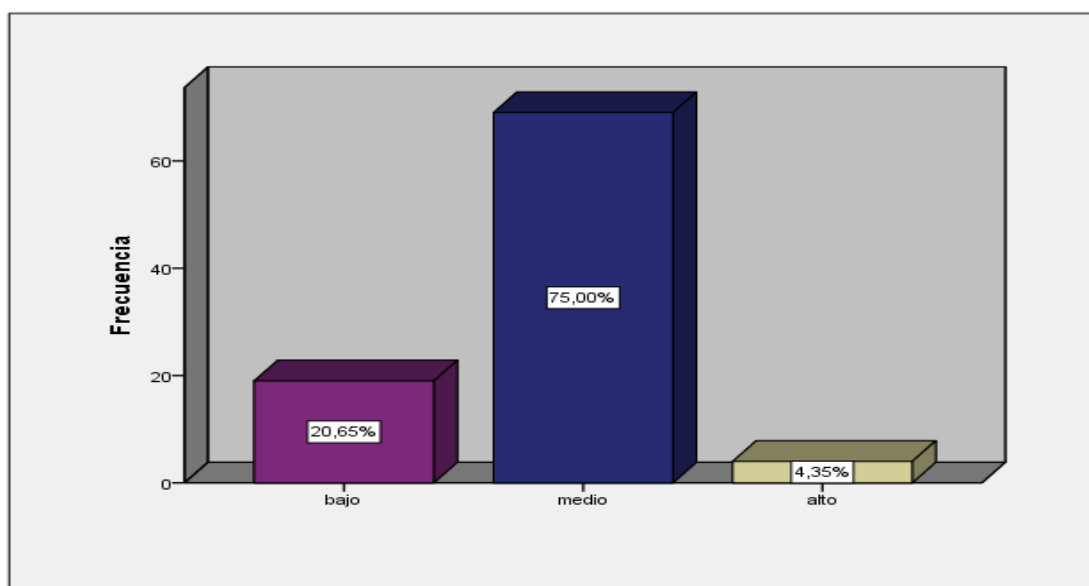


Figura 1. Diagrama de frecuencias de la inteligencia emocional.

Interpretación:

Como vemos en el cuadro y la figura, la inteligencia emocional el 20,7% la percibe bajo, 75,0% lo considera medio y el 4,3% lo considera alto

Tabla 3

Desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Necesita mejorar	35	38,0
Medianamente eficiente	53	57,6
Eficiente	4	4,3
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario desempeño laboral

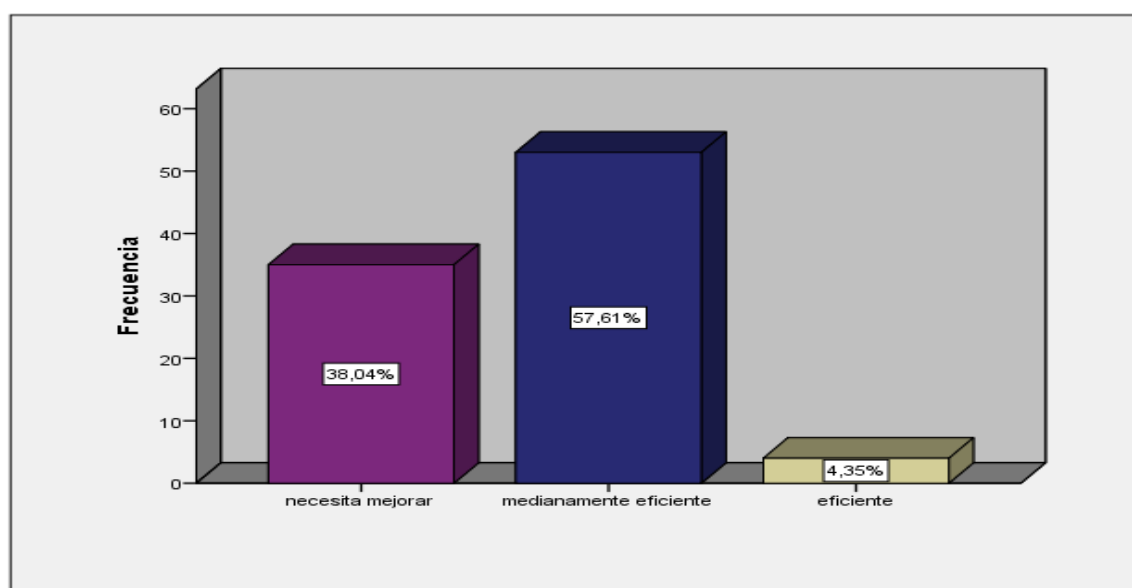


Figura 2. Diagrama de frecuencias desempeño laboral

Interpretación

Como vemos en el cuadro y figura el desempeño laboral, el 38 % percibe que se necesita mejorar, el 57,6 %, y 4,35%

Tabla 4

Inteligencia emocional con el desempeño laboral según el personal de RR HH del HNDM, 2016.

		Desempeño laboral			Total
		Necesita mejorar	Medianamente eficiente	Eficiente	
Inteligencia emocional	bajo	18 19,6%	1 1,1%	0 0,0%	19 20,7%
	medio	17 18,5%	52 56,5%	0 0,0%	69 75,0%
	Alto	0 0,0%	0 0,0%	4 4,3%	4 4,3%
Total		35 38,0%	53 57,6%	4 4,3%	92 100,0%

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional y desempeño laboral.

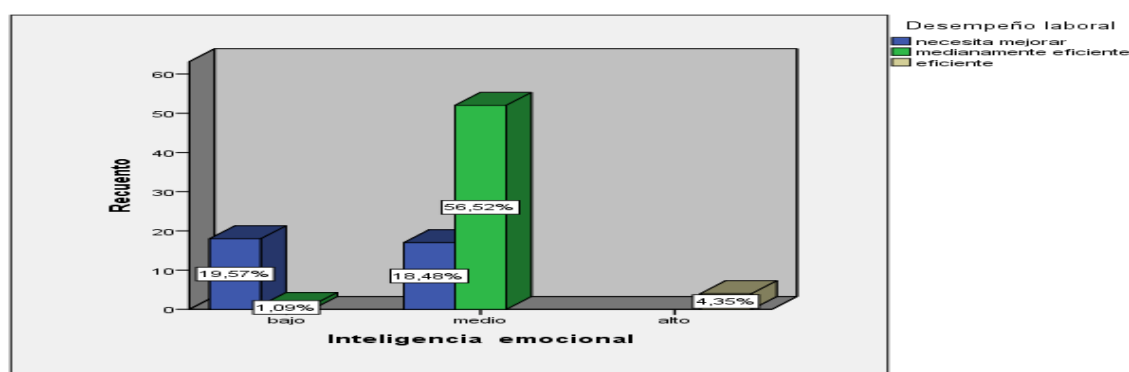


Figura 3. Diagrama de Columnas 3D: Inteligencia emocional y desempeño laboral.

Interpretación

En la tabla y figura mostrada se observa que cuando la inteligencia emocional se muestra en un nivel bajo, el 19,6% percibe que el desempeño laboral necesita mejorar y el 1,1% lo considera medianamente eficiente. También sobre la inteligencia emocional cuando se percibe en un nivel medio, el 18,5% considera que el desempeño laboral necesita mejorar y el 56,5% la considera medianamente eficiente. Así mismo, sobre la inteligencia emocional en un nivel alto, e, 4,3% considera que el desempeño laboral se encuentra en un nivel eficiente.

Tabla 5

Autoconocimiento y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

		Desempeño laboral			Total
		Necesita mejorar	Medianamente eficiente	Eficiente	
Autoconocimiento	Bajo	20 21,7%	5 5,4%	0 0,0%	25 27,2%
	Medio	15 16,3%	47 51,1%	1 1,1%	63 68,5%
	Alto	0 0,0%	1 1,1%	3 3,3%	4 4,3%
Total		35 38,0%	53 57,6%	4 4,3%	92 100,0%

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional y desempeño laboral.

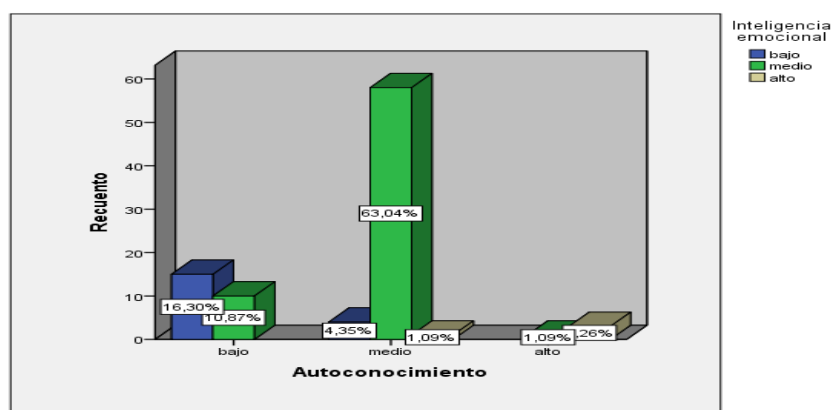


Figura 4. Diagrama de Columnas 3D: Autoconocimiento y desempeño laboral

Interpretación:

En la tabla y figura mostrada se observa que cuando el autoconocimiento se muestra en un nivel bajo, el 21,7% percibe que el desempeño laboral necesita mejorar y el 5,4% lo considera medianamente eficiente. También sobre el autoconocimiento cuando se percibe en un nivel medio, el 16,3% considera que el desempeño laboral necesita mejorar, el 51,1% la considera medianamente eficiente y el 1,1% lo considera eficiente. Así mismo, sobre el autoconocimiento en un nivel alto, el 1,1% lo percibe que el desempeño laboral es medianamente eficiente y el 3,3 % considera que se encuentra en un nivel eficiente.

Tabla 6

Autorregulación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

		Desempeño laboral			Total
		Necesita mejorar	Medianamente eficiente	Eficiente	
Autorregulación	Bajo	18	5	0	23
		19,6%	5,4%	0,0%	25,0%
	Medio	16	44	0	60
		17,4%	47,8%	0,0%	65,2%
	Alto	1	4	4	9
		1,1%	4,3%	4,3%	9,8%
Total		35	53	4	92
		38,0%	57,6%	4,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional y desempeño laboral.

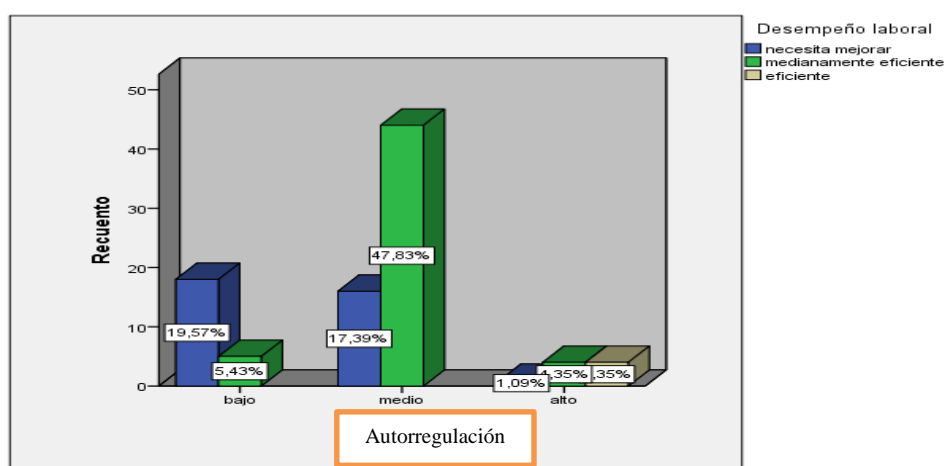


Figura 5. Diagrama de Columnas 3D: Autorregulación y desempeño laboral

Interpretación

En la tabla y figura mostrada se observa que cuando la autorregulación se muestra en un nivel bajo, el 19,6% percibe que el desempeño laboral necesita mejorar y el 5,4% lo considera medianamente eficiente. También sobre la autorregulación cuando se percibe en un nivel medio, el 17,4% considera que el desempeño laboral necesita mejorar y el 47,8% lo considera medianamente eficiente. Así mismo, sobre la autorregulación en un nivel alto, el 1,1% lo percibe que el desempeño laboral necesita mejorar, el 4,3% la considera medianamente eficiente y el 4,3 % considera que se encuentra en un nivel eficiente.

Tabla 7

Motivación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

		Desempeño laboral			Total
		Necesita mejorar	Medianamente eficiente	Eficiente	
Motivación	Bajo	15 16,3%	5 5,4%	0 0,0%	20 21,7%
	Medio	20 21,7%	47 51,1%	1 1,1%	68 73,9%
	Alto	0 0,0%	1 1,1%	3 3,3%	4 4,3%
	Total	35 38,0%	53 57,6%	4 4,3%	92 100,0%

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional y desempeño laboral

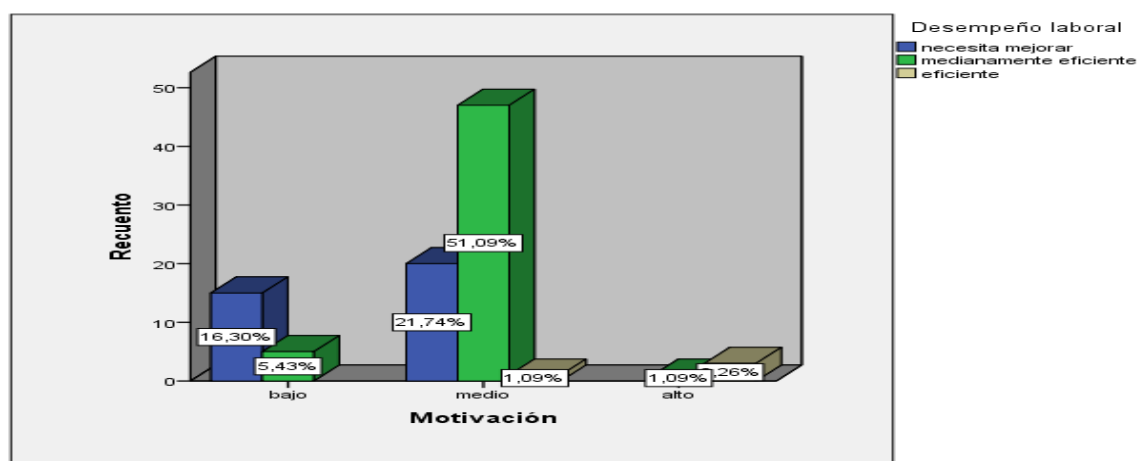


Figura 6. Diagrama de Columnas 3D: Motivación y desempeño laboral.

Interpretación:

En la tabla y figura mostrada se observa que cuando la motivación se muestra en un nivel bajo, el 16,3% percibe que el desempeño laboral necesita mejorar y el 5,4% lo considera medianamente eficiente. También sobre la motivación cuando se percibe en un nivel medio, el 21,7% considera que el desempeño laboral necesita mejorar, el 51,1% lo considera medianamente eficiente y el 1,1% la considera eficiente. Así mismo, sobre la autorregulación en un nivel alto, el 1,1% lo percibe que el desempeño laboral es medianamente eficiente y el 3,3 % considera que se encuentra en un nivel eficiente.

Tabla 8

Empatía y el desempeño laboral según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.

		Desempeño laboral			Total
		Necesita mejorar	Medianamente eficiente	Eficiente	
Empatía	Bajo	9	0	0	9
		9,8%	0,0%	0,0%	9,8%
	Medio	26	50	0	76
		28,3%	54,3%	0,0%	82,6%
	Alto	0	3	4	7
		0,0%	3,3%	4,3%	7,6%
Total		35	53	4	92
		38,0%	57,6%	4,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional y desempeño laboral

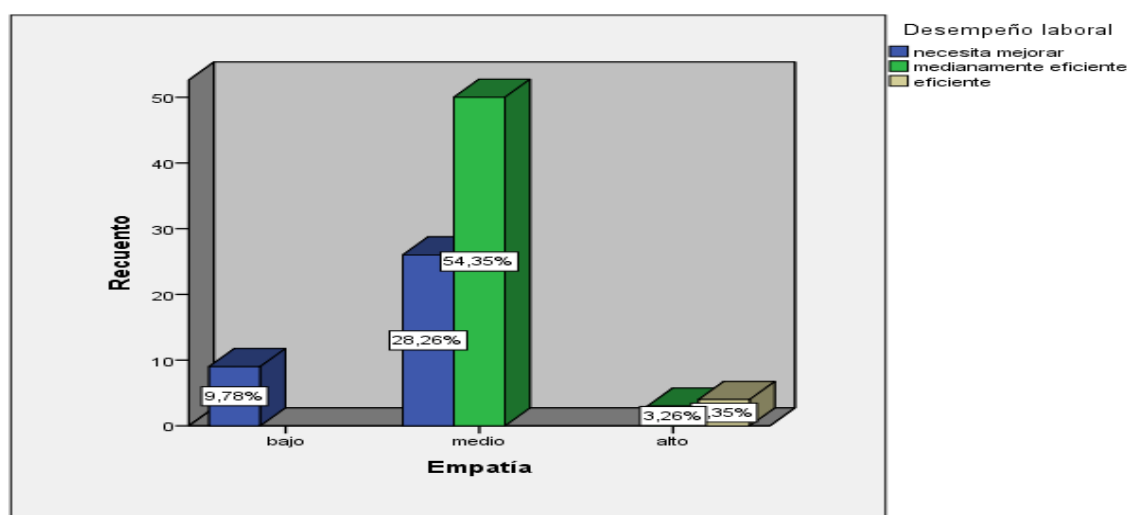


Figura 7. Diagrama de Columnas 3D: Empatía y desempeño laboral

Interpretación

En la tabla y figura mostrada se observa que cuando la empatía se muestra en un nivel bajo, el 9,8% percibe que el desempeño laboral necesita mejorar. También sobre la empatía cuando se percibe en un nivel medio, el 28,3% considera que el desempeño laboral necesita mejorar y el 54,3% lo considera medianamente eficiente. Así mismo, sobre la empatía en un nivel alto, el 3,3% percibe que el desempeño laboral es medianamente eficiente y el 4,3 % considera que se encuentra en un nivel eficiente.

Tabla 9

Habilidades sociales y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

		Desempeño laboral			Total
		Necesita mejorar	Medianamente eficiente	Eficiente	
Habilidades sociales	Bajo	12 13,0%	3 3,3%	0 0,0%	15 16,3%
	Medio	23 25,0%	48 52,2%	0 0,0%	71 77,2%
	Alto	0 0,0%	2 2,2%	4 4,3%	6 6,5%
	Total	35 38,0%	53 57,6%	4 4,3%	92 100,0%

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional y desempeño laboral

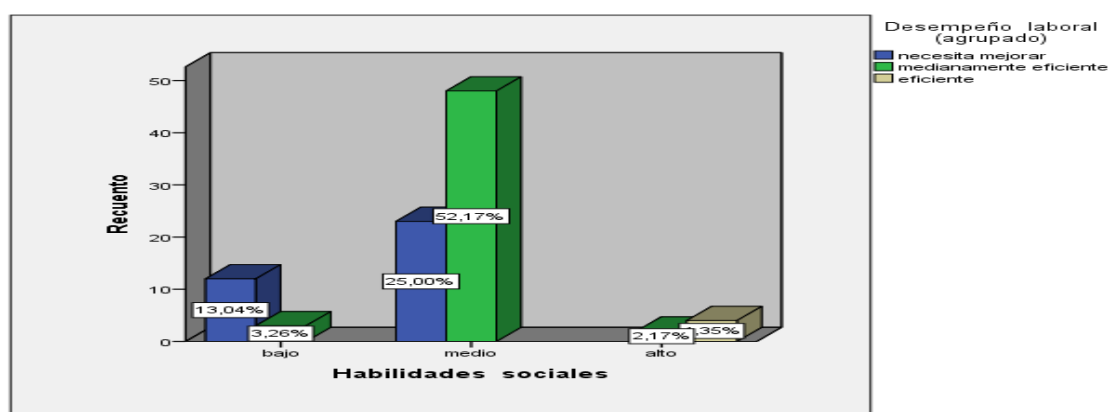


Figura 8. Diagrama de Columnas 3D: Empatía y desempeño laboral

Interpretación

En la tabla y figura mostrada se observa que cuando las habilidades sociales se muestran en un nivel bajo, el 13,0% percibe que el desempeño laboral necesita mejorar y el 3,3% la considera medianamente eficiente. También sobre las habilidades sociales cuando se percibe en un nivel medio, el 25,0% considera que el desempeño laboral necesita mejorar y el 52,2% lo considera medianamente eficiente. Así mismo, sobre las habilidades sociales en un nivel alto, el 2,2% percibe que el desempeño laboral es medianamente eficiente y el 4,3 % considera que se encuentra en un nivel eficiente.

3.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis General

H₁: Existe relación significativa entre inteligencia emocional con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Hipótesis Nula.

H₀: No existe relación significativa entre inteligencia emocional con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Tabla 10

Correlación inteligencia emocional y desempeño laboral.

			Desempeño laboral	Inteligencia emocional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	92	92
	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El resultado de la correlación de acuerdo al Rho Spearman arrojó el valor de 0,666, el cual indica relación positiva entre las variables en un nivel de correlación moderado. Así mismo se observó que el nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0.000 menor 0.05 significancia alta, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; por consiguiente, aseveramos que existe relación significativa y directa entre inteligencia emocional con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Hipótesis Específica 1

H₁: Existe relación significativa, el autoconocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Ho: No existe relación significativa, el autoconocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Tabla 11

Correlación autoconocimiento y el desempeño laboral.

			Desempeño laboral	Autoconocimiento
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	92	92
	Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El resultado de la correlación de acuerdo al Rho Spearman arrojo el valor de 0,582, el cual indica relación positiva entre las variables en un nivel de correlación moderado. Así mismo se observó que el nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0.000 menor 0.05 significancia alta, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; por consiguiente, aseveramos que existe relación significativa y directa entre el autoconocimiento con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Hipótesis Específica 2

H₁: Existe relación significativa entre la Autorregulación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Ho: No existe relación significativa entre la Autorregulación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Tabla 12

Correlación autorregulación y el desempeño laboral.

			Desempeño laboral	Autorregulación
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	92	92
	Autorregulación	Coeficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El resultado de la correlación de acuerdo al Rho Spearman arrojo el valor de 0,535, el cual indica relación positiva entre las variables en un nivel de correlación moderado. Así mismo se observó que el nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0.000 menor 0.05 significancia alta, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; por consiguiente, aseveramos que existe relación significativa y directa entre la Autorregulación con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

Hipótesis Específica 3

H₁: Existe relación significativa entre existe entre la motivación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

H₀: No existe relación significativa entre existe la motivación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

Tabla 13

Correlación motivación y el desempeño laboral.

			Desempeño laboral	Motivación
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	92	92
	Motivación	Coeficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El resultado de la correlación de acuerdo al Rho Spearman arrojó el valor de 0,480, el cual indica relación positiva entre las variables en un nivel de correlación moderado. Así mismo se observó que el nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0.000 menor 0.05 significancia alta, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; por consiguiente, aseveramos que existe relación significativa y directa entre la motivación con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

Hipótesis Específica 4

H₁: Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

H₀: No existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

Tabla 14

Correlación empatía y el desempeño laboral.

Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Desempeño laboral	Empatía
			1,000	,542**
	Empatía	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	92	92
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,542**	1,000
			,000	
			92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El resultado de la correlación de acuerdo al Rho Spearman arrojó el valor de 0,542, el cual indica relación positiva entre las variables en un nivel de correlación moderado. Así mismo se observó que el nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0.000 menor 0.05 significancia alta, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4; por consiguiente, aseveramos que existe relación significativa y directa entre la empatía con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

Hipótesis Específica 5

H₁: Existe relación significativa entre habilidades sociales y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

H₀: No existe relación significativa entre habilidades sociales y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Tabla 15

Correlación habilidades sociales y el desempeño laboral

			Desempeño laboral	Habilidades sociales
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	92	92
	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El resultado de la correlación de acuerdo al Rho Spearman arrojó el valor de 0,501, el cual indica relación positiva entre las variables en un nivel de correlación moderado. Así mismo se observó que el nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0.000 menor 0.05 significancia alta, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4; por consiguiente, aseveramos que existe relación significativa y directa entre las habilidades sociales con el desempeño laboral según el personal de RR HH del HNMD, 2016.

IV. Discusión

Al observar los resultados en la parte estadística ponemos a consideración las siguientes cuestiones:

En la dimensión autoconocimiento de la variable inteligencia emocional al cruzarla con la variable desempeño laboral, hallamos que estadísticamente es significativa ya que el valor de “p” fue de 0,000 menor al 0,05; además el valor de Rho de Spearman es 0,582 al tener valor positivo nos refiere una relación directa entre variables en un nivel correlación moderado, los resultados permitieron sostener que en la medida que el autoconocimiento mejore sus niveles la motivación laboral también lo hará, esta situación la observamos en la parte estadística donde: el 21,7% considera que el autoconocimiento es bajo, el desempeño laboral necesita mejorar, así como cuando el 51,1% considera que el autoconocimiento tiene un nivel medio, el desempeño laboral se consideró medianamente eficiente según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016

En la dimensión de autorregulación de la variable de inteligencia emocional al cruzarla con la variable desempeño laboral, hallamos que son estadísticamente significativas ya que el valor de “p” fue de 0,000 menor al 0,05; además el valor de Rho de Spearman es 0,535 al tener valor positivo nos refiere una relación directa entre variables en un nivel correlación moderado, los resultados permitieron sostener que en la medida que la autorregulación mejore sus niveles la motivación laboral también lo hará, esta situación la observamos en la parte estadística donde: el 19,6% considera que la autorregulación es bajo, el desempeño laboral necesita mejorar, así como cuando el 47,8% considera que la autorregulación tiene un nivel medio, el desempeño laboral se consideró medianamente eficiente según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016

En la dimensión motivación de la variable inteligencia emocional al cruzarla con la variable desempeño laboral, hallamos que son estadísticamente significativas ya que el valor de “p” fue de 0,000 menor al 0,05; además el valor de Rho de Spearman es 0,480 al tener valor positivo nos refiere una relación directa entre variables en un nivel correlación moderado, los resultados permitieron

sostener que en la medida que la motivación mejore sus niveles la motivación laboral también lo hará, esta situación la observamos en la parte estadística donde: el 16,3% considera que la motivación es bajo, el desempeño laboral necesita mejorar, así como cuando el 51,1% considera que la motivación tiene un nivel medio, el desempeño laboral se consideró medianamente eficiente según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016

En la dimensión empatía de la variable inteligencia emocional al cruzarla con la variable desempeño laboral, hallamos que son estadísticamente significativas ya que el valor de “p” fue de 0,000 menor al 0,05; además el valor de Rho de Spearman es 0,542 al tener valor positivo nos refiere una relación directa entre variables en un nivel correlación moderado, los resultados permitieron sostener que en la medida que la empatía mejore sus niveles la motivación laboral también lo hará, esta situación la observamos en la parte estadística donde: el 9,8% considera que la empatía es bajo, el desempeño laboral necesita mejorar, así como cuando el 54,3% considera que la empatía tiene un nivel medio, el desempeño laboral se consideró medianamente eficiente según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016

En la dimensión habilidades sociales de la variable inteligencia emocional al cruzarla con la variable desempeño laboral, hallamos son estadísticamente significativas ya que el valor de “p” fue de 0,000 menor al 0,05; además el valor de Rho de Spearman es 0,501 al tener valor positivo nos refiere una relación directa entre variables en un nivel correlación moderado, los resultados permitieron sostener que en la medida que las habilidades sociales mejore sus niveles la motivación laboral también lo hará, esta situación la observamos en la parte estadística donde: el 13,0% considera que las habilidades sociales tienen un nivel bajo, el desempeño laboral necesita mejorar, así como cuando el 52,2% considera que las habilidades sociales tienen un nivel medio, el desempeño laboral se consideró medianamente eficiente según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016

Al cruzar las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral, hallamos son estadísticamente significativas ya que el valor de “p” fue de 0,000 menor al 0,05; además el valor de Rho de Spearman es 0,666 al tener valor positivo nos refiere una relación directa entre variables en un nivel correlación moderado, los resultados permitieron sostener que en la medida que la inteligencia emocional mejore sus niveles la motivación laboral también lo hará, esta situación la observamos en la parte estadística donde: el 19,6% considera que la inteligencia emocional tienen un nivel bajo, el desempeño laboral necesita mejorar, así como cuando el 56,5% considera que la inteligencia emocional tienen un nivel medio, el desempeño laboral se consideró medianamente eficiente según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016

Al respecto Martín y Boeck (2007), certifican que la inteligencia emocional es una cualidad como el de la comprensión de nuestras propias emociones, es la capacidad de uno al saber situarse en el lugar de otras personas, es la capacidad de saber canalizar las emociones de una forma que esto mejore la calidad de vida. Es la capacidad que se tiene de sentir y de pensar, son aptitudes que se encuentran entrelazadas. En relación a la Emoción, es capacidad que resuelve poner en marcha el potencial mental y para pasar a la aptitud de la selectividad, además de un coeficiente intelectual más elevado posible, se necesitan otras cualidades como son la circunstancia y el optimismo. Con respecto al pensamiento es quien determina el grado de sensibilidad y de profundidad con la que se puede sentir, se pueda imaginar, es la capacidad analítica, la comprensión lógica, la estructura interna que sensibiliza, diferencia y aumenta la percepción emocional.

Esta afirmación y a la luz de los resultados confirma la relación que tiene con el desempeño laboral, este exige un manejo asertivo, proactivo y de discernimiento y como observamos en nuestros resultados la relación se manifiesta.

Nuestra investigación corrobora lo realizado Araujo M. (2007) en su tesis de Inteligencia emocional y desempeño laboral del nivel Directivo, en las instituciones de educación superior públicas del estado de Trujillo, en la cual se interrelacionan todos los elementos externos e internos de la organización, sin embargo por fines

de presentación de información serán desarrollados por separados, se realiza dentro del paradigma positiva, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transaccional correlacional – causal, las conclusiones que arribo la investigación indico un nivel de relación sobre dichas variables.

Nuestra tesis guarda similitudes con lo planteado Meza (2014), La Inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los servidores del medio libre del Instituto Nacional Penitenciario (INPE)- Callao 2015. Perú. La conclusión a que arribo esta investigación fue que existe al haber calculado un coeficiente de correlación Rho de Sperman de 0.498 representado de este modo una moderada relación entre las variables. De este modo se percibe una moderada relación entre las variables del nivel de significación bilateral $p=0.018$ mayor 0.05, permitió rechazar la hipótesis nula.

Esta investigación, aunque presenta una de nuestras variables de investigación podemos afirmar que el compromiso organizacional guarda similitudes con el desempeño laboral y sus resultados con la inteligencia emocional ofrecen semejanzas con la nuestra.

Así mismo la investigación “Trabajadores del Programa integral nacional para el bienestar familiar de pueblo libre 2014 - Perú, la investigación que realizaron Espino y Hernández, concluyeron que existe la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, aplicado en el programa integral Nacional para el bienestar familiar de Pueblo Libre 2015.

De nuestros hallazgos obtenidos y contrastándolos con otras tesis y autores sobre nuestro título de investigación podemos afirmar que el trabajo realizado tiene consistencia lógica y científica. Lo que nos permite aceptar como válida nuestra hipótesis general de investigación.

V. Conclusiones

- Primero:** La presente investigación demuestra que la dimensión autoconocimiento tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNNDM 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,582 y nivel de significancia de 0,000, lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.
- Segunda:** La presente investigación demuestra que la dimensión autorregulación tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNNDM 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,535 y nivel de significancia de 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.
- Tercera:** La presente investigación demuestra que la dimensión la motivación tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNNDM 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,480 y nivel de significancia de 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.
- Cuarta:** La presente investigación demuestra que la dimensión la empatía tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNNDM 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,542 y nivel de significancia de 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.

Quinta: La presente investigación demuestra que la dimensión de las habilidades sociales tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNDEM 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,501 y nivel de significancia de 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.

Sexta: Finalmente se demuestra que la presente investigación sobre la variable de inteligencia emocional tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNDEM 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.666 y nivel de alcance es de 0,000, lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.

VI. Recomendaciones

- Primero:** Respecto a la inteligencia emocional en los trabajadores de recursos humanos del HNDM, 2016 se percibe un nivel medio en sus manifestaciones y actitudes del personal, se deben buscar mecanismos mediante talleres de desempeño y autorrealización y creatividad que permitan potenciar las habilidades.
- Segunda:** Respecto al desempeño laboral en los trabajadores de recursos humanos del HNDM, 2016, se observa un nivel medianamente eficiente esto implica que se debe realizar talleres de actualización y capacitación a fin de mejorar los niveles de desempeño.
- Tercera:** Se recomienda motivar mediante promociones y premiaciones a los trabajadores según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016, al buen desempeño laboral que permita elevar sus niveles.
- Cuarta:** Incentivar mediante talleres de reflexión y o buzón de sugerencias a encontrar aquellos factores que impiden el buen desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016, con el fin de encontrar coincidencias y establecer formas y diseñar estrategias de mejora.

VII. Referencias

- Araujo, L. y Guerra, A. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior*, 31 de agosto de 2013).
- Dessler, L. (2001). *Administración de personal*, Editorial México, D. F.: Prentice-Hall Hispanoamericana, Print book: Español (spa): 8 ed.
- Araujo, S. (2007). Refiere en su tesis “*Inteligencia emocional y desempeño laboral del nivel Directivo, en las instituciones de educación superior públicas del estado de Trujillo, Venezuela*.”
- Baquerizo, D. (2015). en su tesis de “*Evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2015*”.
- Bedoya, A. (2003). en su tesis “*La Nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*”. Lima-Perú.
- Benavides, L. (2002). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de educación superior públicas*, Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/534>
- Cochea (2013). *La Ética en el Desempeño Laboral en la Empresa Municipal de Construcción Vial (EMUVIAL E.P.), año 2013*”. Tesis para optar el grado de titulación en licenciatura en administración pública, en la Universidad estatal península de santa Elena.
- Cooper y Sawaf (2008). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. E.Q.: Emotional intelligence in leadership & organizations: *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*.
- Días Chimba, (2011). señala en su tesis “*Capacitación y Desempeño Laboral de los empleados de la Comisión Federal de Electricidad de la Zona Montemorelos*”, Linares Nuevo León – México,
- Díaz y Padilla (2014). en su tesis *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Jefatura de Seguridad de la Municipalidad Metropolitana de Lima-Perú*.

- Espino C. y Hernández, F. (2014). “*Estudio de Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Programa integral nacional para el bienestar familiar de pueblo libre 2014*”.
- García, J. (2012). “*La inteligencia emocional en la formación del administrador*”- Venezuela.
- Gil, A. (2000). *Inteligencia emocional en práctica: Manual para el éxito personal y organizacional*. Edit. Caracas: McGraw-Hill,
- Goleman, D. (1998). Título original: *WORKING WITH EMOTIONAL INTELLIGENCE* de la versión castellana-Editorial Kairós. S.A. Numancia 117—121. 08029 Barcelona España
- Goleman, D. (2008). *libro La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Recuperado de http://www.deganadores.com/index.php?view=article&catid=10:inteligencia-co-dimensiones-de-la-ie&option=com_content&Itemid=3
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia emocional*. (6ta. ed.). Buenos Aires: Zeta.
- Gómez y Allard (2012), *La evaluación del desempeño en las Administraciones*, Edita: Centro PwC & IE del Sector Público Madrid, Septiembre de 2008
- Guiselli, G. (1998). *Administración Personal*. 1° ed. México D. F: Panorama.
- Gutiérrez, M. (2006). *Administración*. Canadá: Editorial Thomson Learning.)
- Hernández, G. (2008). “*Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos*”- México.
- Hernández, G. y Hernández, M. (2015). *Seis pasos de la inteligencia emocional antes de explotar México*, Revista Alto Nivel. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos108/inteligencia-emocional-como-no-explotar/inteligencia-emocionalSBVK4RwN>
- Herrera, L. (2010). refiere en su tesis “*Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*”. Guatemala.

- Janampa y Pisconte (2014). en su tesis titulada *“Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional en la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público (DGETP) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), 2014”*
- López, D. (2012). en su tesis titulada *“La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios”*.
- Manrique, B. (2012). en su tesis *“Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en estudiantes del V Ciclo primaria de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao”*, Perú.
- Märtin, D. y Boeck, K. (2007). *Qué es inteligencia emocional*. Madrid: Improve, 2007. Recuperado de <http://www.casadellibro.com/libro-eqqe-es-inteligencia-emocional/9788441407756/732806>
- Meléndez, N. (2015). *“Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014”* Quito, Ecuador.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional, fundamentos del comportamiento organizacional México*. Ediciones Pearson.
- Samayoa, D. (2012). en su tesis refiere *“cómo elaborar y valorar la pertinencia de un programa de formación en inteligencia emocional del profesorado de los centros de educación secundaria”*- México.
- Serrano, O. (2008). *4 Pilares de Inteligencia Emocional*, Recuperado de <http://ml42114383.blogspot.pe/>
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2001). *Adaptación y estandarización del inventario de inteligencia emocional de Bar-On ICE: NA, en niños adolescentes* (2da. ed.). Lima: Amigo.
- Urbano, L. (2014). en su tesis titulada *Clima Organizacional y Desempeño Laboral según los Trabajadores del Diario Oficial el Peruano 2014*.

Vargas, J. (2000). Competencias claves: nuevo concepto para antiguas demandas. Boletín CINTEFOR Agosto

Vázquez, E. (2012). “*Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa Equipos de Bombeo, S. A*”- México. Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración.

Zambrano, J. (2011). “*Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en Historia, Geografía y Economía En Alumnos del Segundo de Secundaria de una Institución Educativa del Callao*”.

Zárate, R. (2012). “*Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*”- Guatemala.

Anexos

TITULO. Inteligencia Emocional y Desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, Lima 2016

LINEA DE INVESTIGACION: Administración del talento humano

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones e indicadores																																				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y el desempeño laboral según el personal de RR. HH del HNDM, Lima 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre el autoconocimiento con el desempeño laboral según el personal de RR. HH del HNDM, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la autorregulación y el desempeño laboral según el personal de RR. HH del HNDM, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación con el desempeño laboral según el personal de RR. HH del HNDM, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la aptitud social y el desempeño laboral según el personal de RR. HH del HNDM, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía y el desempeño laboral según el personal de RR. HH del HNDM, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral según el personal de RR. HH. ¿Del HNDM, 2016?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Existe relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de la dirección de administración del HNDM, Lima 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Existe relación significativa entre autoconocimiento con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016</p> <p>Existe relación significativa entre autorregulación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016</p> <p>¿Existe relación significativa entre motivación con el desempeño laboral según el personal de RR. HH del HNDM, 2016?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la aptitud social y el desempeño laboral según el personal de RR. HH del HNDM, 2016?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral según el personal de RR. HH del HNDM, 2016?</p> <p>Existe relación significativa entre las habilidades sociales con el desempeño laboral según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>¿Determinar relación significativa entre inteligencia emocional con el desempeño laboral según el personal de RR. HH del HNDM, 2016?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Identificar la relación significativa del autoconocimiento se relaciona con el desempeño laboral según el personal de RR. HH, del HNDM, 2016.</p> <p>Identificar la relación significativa de la autorregulación y el desempeño laboral según el personal de RR. HH, del HNDM, 2016.</p> <p>Identificar la relación significativa de la motivación y el desempeño laboral según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016</p> <p>Identificar la relación significativa de la aptitud social y el desempeño laboral según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016</p> <p>Identificar la relación significativa de la empatía y el desempeño laboral según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016</p> <p>Identificar la relación significativa las habilidades sociales y el desempeño laboral según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016</p>	<p>Variable 1: Inteligencia Emocional</p> <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th></tr><tr><td>Autoconocimiento</td><td>Conciencia emocional Confianza en sí mismo</td><td></td></tr><tr><td>Autorregulación</td><td>Autodominio Adaptabilidad</td><td></td></tr><tr><td>Motivación</td><td>Afán de Triunfo Iniciativa.</td><td></td></tr><tr><td>Empatía</td><td>Interés por los demás Saber escuchar</td><td></td></tr><tr><td>Habilidades Sociales</td><td>Resolución de conflictos</td><td></td></tr></table> <p>FUENTE: Víctor Hugo (2014)</p> <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítem</th></tr><tr><td>Conocimiento del trabajo</td><td>Competencia</td><td></td></tr><tr><td>Calidad</td><td>Condiciones de trabajo</td><td></td></tr><tr><td>Cantidad</td><td>rendimiento</td><td></td></tr><tr><td>Exactitud</td><td>Horas de trabajo</td><td></td></tr><tr><td>Trabajo en equipo</td><td>Relaciones interpersonales</td><td></td></tr></table> <p>FUENTE: Víctor Hugo (2014)</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Autoconocimiento	Conciencia emocional Confianza en sí mismo		Autorregulación	Autodominio Adaptabilidad		Motivación	Afán de Triunfo Iniciativa.		Empatía	Interés por los demás Saber escuchar		Habilidades Sociales	Resolución de conflictos		Dimensiones	Indicadores	Ítem	Conocimiento del trabajo	Competencia		Calidad	Condiciones de trabajo		Cantidad	rendimiento		Exactitud	Horas de trabajo		Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	
Dimensiones	Indicadores	Ítems																																					
Autoconocimiento	Conciencia emocional Confianza en sí mismo																																						
Autorregulación	Autodominio Adaptabilidad																																						
Motivación	Afán de Triunfo Iniciativa.																																						
Empatía	Interés por los demás Saber escuchar																																						
Habilidades Sociales	Resolución de conflictos																																						
Dimensiones	Indicadores	Ítem																																					
Conocimiento del trabajo	Competencia																																						
Calidad	Condiciones de trabajo																																						
Cantidad	rendimiento																																						
Exactitud	Horas de trabajo																																						
Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales																																						

Anexo B

Matriz de Operacionalización

Tipo y Diseño de Estudio	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	Método de Análisis de datos
<p>Metodología Hipotético deductivo.</p> <p>Tipo de Investigación Descriptiva correlacional.</p> <p>Diseño de la Investigación El diseño es no experimental, transversal, de nivel correlacional, porque el estudio trata de medir el grado de relación entre dos o más variables en un contexto particular, siendo el propósito principal de esta investigación el comprobar la relación que existe de una variable con la otra.</p> <p>Esta investigación es de diseño no experimental- transversal.</p> <p>No experimental: Ya que de acuerdo al tipo de investigación no cuenta con un grupo de experimental dentro de la institución, no existe una variable dependiente a la cual se va manipular.</p> <p>Es Transversal: en la condición que el estudio en un solo momento captando los datos de una población determinada.</p> <p>El diseño correlacional se resume en el siguiente esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 --> R V2 --> R </pre> <p>Dónde:1</p> </div> <p>M = Muestra: Personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.</p> <p>V1 = Desempeño Laboral</p> <p>V2 = Inteligencia emocional</p> <p>R = Relación entre variables</p>	<p>Población</p> <p>La población se considera a todo el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.</p> <p>En este caso, es un total de 120, personas entre varones y mujeres, al respecto Hernández (2010, p.239) define a la población de la siguiente manera: “Es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones esto se entiende como la totalidad de los sujetos posibles a ser analizados” en el caso de la investigación se considera como población al conjunto de personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2016.</p> <p>Muestra</p> <p>Está conformada por 92 trabajadores del personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2016.</p>	<p>Técnica</p> <p>En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó el instrumento cuestionario. Por eso, de acuerdo con Hernández (2010) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica ya que se trabajó con un total de 120 personas.</p> <p>En base a la técnica definida se empleó dos instrumentos denominados cuestionario de tipo escala con ítems a ser respondidos de acuerdo a sus percepciones dichos instrumentos se construyen en relación con los procedimientos de Operacionalización de las variables.</p> <p>El Instrumento de la Medición fue aplicado a los sujetos de la muestra para medir el nivel de percepción de desempeño laboral y de inteligencia emocional de los trabajadores.</p> <p>Instrumento</p> <p>El instrumento empleado en la toma de datos serán dos cuestionarios conteniendo 30 enunciados por cada variable de estudio, los que serán aplicados a los trabajadores de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo.</p> <p>Los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados enunciados referentes al desempeño laboral y la inteligencia emocional.</p>	<p>En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "ρ", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p style="text-align: center;">$\rho = rs.$</p> <p>Dónde:</p> <p>ρ = Coeficiente de correlación por rango de Spearman</p> <p>\sum =Diferencia entre los rangos</p> <p>d = Diferencia entre los correspondientes estadísticos.</p> <p>n = Número de parejas</p> <p>Nivel de Significación:</p> <p>Si $p < 0.05 \Rightarrow$ Existe relación entre las variables</p> <p>Si $p > 0.05 \Rightarrow$ No Existe relación entre las variables</p> <p>Se utilizará el software Excel y el software estadístico SPSS 21 para evaluar la relación entre las variables en base al coeficiente de correlación.</p>

ANEXO C
ENCUESTA: **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

N°	ITEMS	1 (N)	2 (CN)	3 (AV)	4 (CS)	5 (S)
	Dimensión: 1- Autoconocimiento					
1	Considera Ud. que su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos.					
2	Considera Ud. que su conciencia emocional le facilita llegar a una armonía con personas que no están de acuerdo con usted.					
3	Considera Ud. que la confianza en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral.					
4	Considera Ud. tener habilidades para resolver problemas.					
5	Considera Ud. que tiene pensamientos absurdos.					
6	Considera Ud. que le gusta los desafíos y no abandona el trabajo.					
	Dimensión: 2-Autorregulación					
7	Considera Ud. que autodomina sus impulsos ante un incidente con sus compañeros.					
8	Considera Ud. que se ha sentido con presión en el trabajo y no has podido auto-dominarte.					
9	Considera Ud. que te autodomina y te abstienes ante sus emociones como la ira.					
10	Considera Ud. que tiene dificultad para realizar sus labores cuando se sientes presionado.					
11	Considera Ud. que es necesario la comunicación abierta.					
12	Considera Ud. que las opiniones diferente a los de usted debe ser respetada.					
	Dimensión: 3 – Motivación					
13	Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia					
14	Considera Ud. que su interés a triunfar le lleva a aceptar incertidumbres.					
15	Considera Ud. que compartir su opinión aporta a la institución.					
16	Considera Ud. que tiene la iniciativa de conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos.					
17	Considera Ud. que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa.					
18	Considera Ud. que se encuentra capacitado a fin de cumplir con los logros y objetivos en el plazo determinado.					

	Dimensión: 4 Empatía					
19	Considera Ud. que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros.					
20	Considera Ud. compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos.					
21	Considera Ud. atender con esmero a sus compañeros de trabajo.					
22	Considera Ud. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo.					
23	Considera Ud. que debe haber armonía entre compañeros.					
24	Considera Ud. encontrar soluciones a los problemas laborales					
	Dimensión: 5 Habilidades Sociales.					
25	Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes.					
26	Considera Ud. que posee sus habilidades para influir en los debates					
27	Considera Ud. ser hábil para negociar y determinar discrepancias.					
28	Considera Ud. utilizar su habilidad frente a situaciones tensas.					
29	Considera Ud. que el buen debate y la discusión son importantes para lograr soluciones.					
30	Considera Ud. ser hábil para inducir y guiar a personas.					

ENCUESTA: DESEMPEÑO LABORAL

N°	ITEMS	1 (N)	2 (CN)	3 (AV)	4 (CS)	5 (S)
	Dimensión: 1- Conocimiento del trabajo					
1	Considera Ud. que su capacidad le ayuda a intuir técnicas para realizar sus labores.					
2	Considera Ud. que cuenta con las habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades diarias.					
3	Considera Ud. que se necesita investigar para ampliar su conocimiento.					
4	Considera Ud. ayudar a su compañero cuando tiene problemas.					
5	Considera Ud. importante el dialogo entre compañeros.					
6	Considera Ud. que la manera de comunicarse con sus compañeros es adecuada.					
	Dimensión: 2- Calidad					
7	Considera Ud. que es necesario que la institución realice una evaluación del desempeño laboral.					
8	Considera Ud. el cumplimiento de objetivos en la institución.					
9	Considera Ud. que la evaluación de riesgos nos permite identificar con anticipación los errores comunes.					
10	Considera Ud. que las condiciones de trabajo óptimas, son prioritarias en tu centro de labores.					
11	Considera Ud. que la infraestructura es necesario en tu trabajo para que te permita desarrollar una labor de calidad.					
12	Considera Ud. que las coordinaciones con sus compañeros en el trabajo le permiten una mejor producción laboral					
	Dimensión: 3 Cantidad					
13	Considera Ud. tener confianza en sí mismo al desarrollar sus actividades diarias.					
14	Considera Ud. que la cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento					
15	Considera Ud. motivar a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral.					
16	Considera Ud. que debería realizar con cautela el trabajo que realiza.					
17	Considera Ud. que debería sentirse sin presión en el área que se encuentra laborando.					

18	Considera Ud. utilizar el orden en el trabajo para realizar sus labores a fin de lograr buena producción.					
	Dimensión: 4 Exactitud					
19	Considera Ud. que cumple con trabajar las horas efectivas que fue asignado en su trabajo.					
20	Considera Ud. quedarse más del tiempo establecido en su trabajo para culminar sus labores.					
21	Considera Ud. que debe ayudarlo a su compañero para que culmine su trabajo con exactitud.					
22	Considera Ud. incentivar a su compañero para el cumplimiento de sus actividades.					
23	Considera Ud. que es importante el intercambio de información y comunicación en la institución.					
24	Considera Ud. que han existido mejoras en la información y comunicación en las diferentes áreas de la institución.					
	Dimensión :5 Trabajo en Equipo					
25	Considera Ud. que la supervisión y monitoreo que se realiza en la entidad es efectuado de manera eficiente.					
26	Considera Ud. el cumplimiento de las actividades laborales deben ser motivadas por los superiores.					
27	Considera Ud. que las actividades de supervisión en cuanto a la productividad de los empleados favorecerían a la institución.					
28	Considera Ud. que existe una colaboración espontánea y buenas relaciones interpersonales entre jefes y colaboradores.					
29	Considera Ud. que debería mostrar cortesía en el trato con sus compañeros a fin de tener adecuadas relaciones interpersonales.					
30	Considera Ud. que sus buenas relaciones interpersonales le permiten desenvolverse adecuadamente.					

APENDICE D

VALIDACIONES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 1 Autoconocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera Ud. que su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos.	/		/		/		
2	Considera Ud. que su conciencia emocional le facilita llegar a una armonía con personas que no están de acuerdo con usted.	/		/		/		
3	Considera Ud. que la confianza en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral.	/		/		/		
4	Considera Ud. tener habilidades para resolver problemas.	/		/		/		
5	Considera Ud. que tiene pensamientos absurdos.	/		/		/		
6	Considera Ud. que le gusta los desafíos y no abandona el trabajo.	/		/		/		
	Dimensión 2 Autocontrol	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera Ud. que autodomina sus impulsos ante un incidente con sus compañeros.	/		/		/		
8	Considera Ud. que se ha sentido con presión en el trabajo y no has podido auto-dominarte.	/		/		/		
9	Considera Ud. que te autodominas y te abstienes ante sus emociones como la ira.	/		/		/		
10	Considera Ud. que tiene dificultad para realizar sus labores cuando se sientes presionado.	/		/		/		
11	Considera Ud. que es necesario la comunicación abierta.	/		/		/		
12	Considera Ud. que las opiniones diferente a los de usted debe ser respetada.	/		/		/		
	Dimensión 3 Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera Ud. que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos institucionales, está basado en su perseverancia.	/		/		/		
14	Considera Ud. que su interés a triunfar le lleva a aceptar incertidumbres.	/		/		/		
15	Considera Ud. que compartir su opinión aporta a la institución.	/		/		/		
16	Considera Ud. que tiene la iniciativa de conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos.	/		/		/		
17	Considera Ud. que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa.	/		/		/		
18	Considera Ud. que se encuentra capacitado a fin de cumplir con los logros y objetivos en el plazo determinado.	/		/		/		

	Dimensión 4 Empatía	SI	No	SI	No	SI	No	
19	Considera Ud. que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros.	/		/		/		
20	Considera Ud. compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos.	/		/		/		
21	Considera Ud. atender con esmero a sus compañeros de trabajo.	/		/		/		
22	Considera Ud. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo.	/		/		/		
23	Considera Ud. que debe haber armonía entre compañeros.	/		/		/		
24	Considera Ud. encontrar soluciones a los problemas laborales	/		/		/		
	Dimensión 5 Habilidades Sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes.	/		/		/		
26	Considera Ud. que posee sus habilidades para influir en los debates.	/		/		/		
27	Considera Ud. ser hábil para negociar y determinar discrepancias.	/		/		/		
28	Considera Ud. utilizar su habilidad frente a situaciones tensas.	/		/		/		
29	Considera Ud. que el buen debate y la discusión son importantes para lograr soluciones.	/		/		/		
30	Considera Ud. ser hábil para inducir y guiar a personas	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [☒] **Aplicable después de corregir** [☐] **No aplicable** [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MUÑEZ UNTIVERO JESUS DNI: 07876624

Especialidad del validador: Magistrado Doctore Universitario - ABOGADO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

 Mg. Jesus Muñoz Untiveros
 Metodología de Investigación

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1 Conocimiento del trabajo								
1	Considera Ud. que su capacidad le ayuda a intuir técnicas para realizar sus labores.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que cuenta con las habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades diarias.	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. que se necesita investigar para ampliar su conocimiento.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. ayudar a su compañero cuando tiene problemas.	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. importante el dialogo entre compañeros.	✓		✓		✓		
6	Considera Ud. que la manera de comunicarse con sus compañeros es adecuada.	✓		✓		✓		
Dimensión 2 Calidad								
7	Considera Ud. que es necesario que la institución realice una evaluación del desempeño laboral.	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. el cumplimiento de objetivos en la institución.	✓		✓		✓		
9	Considera Ud. que la evaluación de riesgos nos permite identificar con anticipación los errores comunes.	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. que las condiciones de trabajo óptimas, son prioritarias en tu centro de labores.	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. que la infraestructura es necesario en tu trabajo para que te permita desarrollar una labor de calidad.	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que las coordinaciones con sus compañeros en el trabajo le permite una mejor producción laboral.	✓		✓		✓		
Dimensión 3 Cantidad								
13	Considera Ud. tener confianza en si mismo al desarrollar sus actividades diarias.	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. que la cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento.	✓		✓		✓		
15	Considera Ud. motivar a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
16	Considera Ud. que debería realizar con cautela el trabajo que realiza.	✓		✓		✓		
17	Considera Ud. que debería sentirse sin presión en el área que se	✓		✓		✓		

	encuentra laborando.						
18	Considera Ud. utilizar el orden en el trabajo para realizar sus labores a fin de lograr buena producción.	/		/		/	
	Dimensión 4 Exactitud	Si	No	Si	No	Si	No
19	Considera Ud. que cumple con trabajar las horas efectivas que fue asignado en su trabajo.	/		/		/	
20	Considera Ud. quedarse más del tiempo establecido en su trabajo para culminar sus labores.	/		/		/	
21	Considera Ud. que debe ayudarlo a su compañero para que culmine su trabajo con exactitud.	/		/		/	
22	Considera Ud. incentivar a su compañero para el cumplimiento de sus actividades.	/		/		/	
23	Considera Ud. que es importante el intercambio de información y comunicación en la institución.	/		/		/	
24	Considera Ud. que han existido mejoras en la información y comunicación en las diferentes áreas de la institución.	/		/		/	
	Dimensión 5 Trabajo en Equipo	Si	No	Si	No	Si	No
25	Considera Ud. que la supervisión y monitoreo que se realiza en la entidad es efectuado de manera eficiente.	/		/		/	
26	Considera Ud. el cumplimiento de las actividades laborales deben ser motivadas por los superiores.	/		/		/	
27	Considera Ud. que las actividades de supervisión en cuanto a la productividad de los empleados favorecería a la institución.	/		/		/	
28	Considera Ud. que existe una colaboración espontánea y buenas relaciones interpersonales entre jefes y colaboradores.	/		/		/	
29	Considera Ud. que debería mostrar cortesía en el trato con sus compañeros a fin de tener adecuadas relaciones interpersonales.	/		/		/	
30	Considera Ud. que sus buenas relaciones interpersonales le permite desenvolverse adecuadamente.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): MAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [☒] **Aplicable después de corregir** [☐] **No aplicable** [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NUÑEZ UNTIVERO JESUS DNI: 07876679

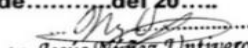
Especialidad del validador: Magistrado Docente Universitario - ABOGADO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

 Mg. Jesús Núñez Untivero
 Metodología de Investigación

Firma del Experto Informante.

ANEXO E

BASE DE DATOS

Base de datos inteligencia emocional

N°	AUTOCONOCIMIENTO							AUTORREGULACIÓN							MOTIVACIÓN							EMPATIA							HABILIDADES SOCIALES							TOTAL
	1	2	3	4	5	6	X	7	8	9	10	11	12	X	13	14	15	16	17	18	X	19	20	21	22	23	24	X	25	26	27	28	29	30	X	
SUJETO 1	4	3	3	3	3	2	18	3	4	2	3	3	3	18	3	4	2	4	4	3	20	2	3	4	3	3	3	18	3	3	3	4	3	2	18	92
SUJETO 2	2	2	2	2	3	2	13	2	2	1	2	3	2	12	2	2	3	2	1	2	12	2	2	2	3	3	2	14	3	2	2	2	2	1	12	63
SUJETO 3	3	2	2	3	3	2	15	2	2	2	4	3	3	16	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	3	2	3	16	3	2	3	2	3	2	15	78
SUJETO 4	3	3	3	2	5	2	18	2	4	2	2	2	4	16	3	4	3	4	3	3	20	3	2	3	2	4	2	16	3	2	2	3	2	3	15	85
SUJETO 5	3	2	3	2	3	2	15	4	4	3	3	3	3	20	4	3	4	2	4	3	20	4	3	3	3	4	3	20	2	2	3	2	5	5	19	94
SUJETO 6	3	2	3	2	3	3	16	4	2	2	2	4	3	17	2	3	3	2	2	2	14	3	3	2	2	2	3	15	2	3	2	3	3	2	15	77
SUJETO 7	3	2	3	2	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	3	2	2	14	2	3	3	2	2	2	14	2	2	4	3	2	2	15	77
SUJETO 8	3	2	3	2	1	2	13	3	2	2	2	1	3	13	2	2	3	2	2	2	13	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	2	3	2	14	67
SUJETO 9	4	2	3	2	3	3	17	4	3	2	3	2	4	18	2	2	4	2	2	2	14	2	2	2	2	4	2	14	3	2	2	4	2	2	15	78
SUJETO 10	2	3	2	2	3	2	14	2	3	3	3	2	3	16	3	2	2	3	3	2	15	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	5	2	15	74
SUJETO 11	3	1	3	1	5	2	15	3	3	3	3	3	1	16	2	3	4	3	1	2	15	3	1	2	4	2	2	14	3	3	3	2	2	2	15	75
SUJETO 12	3	3	2	3	5	3	19	3	5	3	3	4	2	20	3	2	1	3	1	2	12	1	2	3	4	4	4	18	2	3	2	2	2	2	13	82
SUJETO 13	3	1	3	1	5	2	15	3	3	3	3	3	1	16	3	3	4	3	1	2	16	3	3	1	4	3	2	16	2	3	3	2	2	3	15	78
SUJETO 14	3	3	2	3	5	3	19	3	2	3	3	4	2	17	3	2	1	3	1	2	12	1	3	2	4	4	3	17	3	3	2	2	5	2	17	82
SUJETO 15	3	3	3	3	5	2	19	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	3	1	2	16	3	4	4	4	2	3	20	5	3	3	2	4	3	20	96
SUJETO 16	3	3	2	3	5	3	19	3	2	3	3	3	2	16	3	2	3	3	1	2	14	1	3	2	4	4	3	17	2	3	2	2	3	2	14	80
SUJETO 17	3	3	3	2	5	2	18	3	2	3	3	3	3	17	3	3	5	3	3	2	19	3	3	1	4	3	3	17	1	3	3	2	5	5	19	90
SUJETO 18	3	3	2	3	5	3	19	3	2	3	3	3	2	16	3	4	4	3	1	2	17	1	3	2	4	4	3	17	3	4	2	2	2	3	16	85
SUJETO 19	3	1	3	1	5	2	15	3	3	3	3	3	1	16	3	3	4	3	3	2	18	3	3	1	4	3	3	17	2	3	3	2	3	3	16	82
SUJETO 20	3	3	2	3	5	3	19	3	2	3	3	4	2	17	3	2	4	3	4	2	18	1	3	2	4	4	3	17	2	4	2	2	2	3	15	86
SUJETO 21	4	4	3	2	3	2	18	4	2	4	3	3	3	19	4	3	3	2	3	4	19	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	2	3	17	93
SUJETO 22	4	3	3	3	3	4	20	2	3	3	5	3	3	19	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	3	4	3	18	4	3	3	3	3	4	20	94
SUJETO 23	2	2	3	3	3	3	16	3	4	3	3	4	3	20	2	2	2	4	2	4	16	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	2	17	88
SUJETO 24	3	4	2	4	2	2	17	3	3	4	3	2	4	19	4	2	2	2	5	2	17	2	3	3	5	3	3	19	2	3	2	2	3	5	17	89
SUJETO 25	3	4	5	4	4	4	24	5	3	3	5	3	5	24	3	5	5	5	4	4	26	4	3	4	5	4	3	23	3	5	5	4	4	3	24	121
SUJETO 26	3	4	4	4	5	4	24	3	3	4	4	4	5	23	4	4	4	3	5	4	24	5	4	4	3	3	3	22	3	4	5	4	4	4	24	117
SUJETO 27	3	4	3	3	4	3	20	4	3	2	3	4	2	18	4	2	2	4	2	4	18	3	3	4	4	2	3	19	4	3	3	3	5	3	21	96
SUJETO 28	3	4	3	3	3	3	19	4	3	4	3	3	3	20	5	3	4	3	3	2	20	2	3	3	5	4	4	21	5	3	5	2	2	5	22	102
SUJETO 29	4	5	2	3	3	2	19	3	3	2	3	3	2	16	4	2	4	2	2	2	16	3	3	2	3	3	3	17	4	3	2	2	2	2	15	83
SUJETO 30	3	2	2	5	5	2	19	3	2	2	2	4	2	15	2	2	2	5	2	2	15	3	3	3	2	3	3	17	3	3	5	3	5	3	22	88

SUJETO 31	3	2	4	2	2	2	15	5	2	3	4	3	3	20	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	2	4	2	14	2	3	3	4	3	2	17	80
SUJETO 32	2	1	1	1	2	2	9	3	5	4	4	5	5	26	2	3	2	2	3	3	15	3	3	2	2	3	2	15	2	3	3	3	2	2	15	80
SUJETO 33	4	3	3	3	3	3	19	3	4	5	3	4	3	22	3	3	4	2	5	3	20	3	3	5	5	5	3	24	5	3	3	3	5	2	21	106
SUJETO 34	2	2	3	5	3	3	18	4	4	3	4	3	2	20	2	3	3	5	3	3	19	4	3	5	2	3	2	19	2	4	2	5	3	4	20	96
SUJETO 35	4	3	3	4	5	4	23	4	4	3	5	5	4	25	2	5	4	4	5	4	24	4	5	5	2	3	5	24	4	5	4	3	3	5	24	120
SUJETO 36	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	4	21	4	2	3	4	3	4	20	3	3	3	6	3	4	22	3	4	3	3	4	3	20	102
SUJETO 37	4	4	3	3	3	4	21	5	4	3	5	5	5	27	3	3	5	3	2	5	21	3	5	4	4	3	4	23	5	3	4	5	4	3	24	116
SUJETO 38	4	3	3	3	2	3	18	4	3	5	5	5	4	26	3	3	3	3	2	2	16	4	3	4	4	3	3	21	2	3	5	3	5	3	21	102
SUJETO 39	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	3	2	18	2	3	3	3	4	3	18	2	3	3	3	4	5	20	94
SUJETO 40	3	2	3	2	3	4	17	5	3	2	2	3	3	18	3	2	3	5	4	5	22	4	5	4	4	5	5	27	3	3	5	3	3	2	19	103
SUJETO 41	2	3	3	3	2	3	16	2	2	3	3	3	4	17	3	2	3	2	2	4	16	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	4	3	17	82
SUJETO 42	3	3	3	3	2	3	17	5	3	3	5	5	5	26	4	3	2	3	2	3	17	4	3	4	2	3	3	19	2	3	2	2	3	3	15	94
SUJETO 43	3	3	3	3	3	3	18	4	3	5	5	3	3	23	3	3	3	2	2	5	18	5	4	4	2	3	3	21	4	3	4	3	2	4	20	100
SUJETO 44	3	3	3	3	4	3	19	2	3	2	4	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17	3	3	4	3	3	3	19	3	2	2	3	2	3	15	86
SUJETO 45	3	3	2	2	3	2	15	2	2	2	1	1	2	10	3	2	3	2	3	2	15	2	3	3	3	2	2	15	4	2	2	2	2	3	15	70
SUJETO 46	3	3	3	2	3	2	16	3	2	2	2	3	3	15	1	3	2	3	2	4	15	2	3	2	3	3	2	15	3	3	5	2	2	3	18	79
SUJETO 47	2	3	3	2	3	3	16	1	2	3	2	3	1	12	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	2	3	3	16	2	2	3	2	3	3	15	74
SUJETO 48	3	3	2	2	1	1	12	1	2	3	2	3	2	13	2	2	2	3	4	2	15	3	2	3	3	2	3	16	2	2	5	2	2	2	15	71
SUJETO 49	2	2	2	3	3	1	13	2	4	3	2	4	2	17	2	1	2	2	3	3	13	2	3	2	3	3	3	16	3	5	3	3	3	3	20	79
SUJETO 50	3	3	2	3	2	3	16	3	2	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	3	14	2	3	3	2	2	3	15	2	5	3	2	2	3	17	76
SUJETO 51	4	3	4	3	4	4	22	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	2	3	2	15	3	3	3	2	3	2	16	2	3	2	3	3	3	16	85
SUJETO 52	2	4	2	4	2	2	16	1	2	4	2	4	2	15	2	2	3	2	3	2	14	3	3	2	3	3	3	17	2	3	2	3	3	3	16	78
SUJETO 53	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	3	2	3	14	2	2	3	5	3	3	18	3	3	4	3	3	4	20	2	3	3	2	3	3	16	79
SUJETO 54	2	3	3	2	3	2	15	1	2	2	2	4	2	13	4	2	3	2	3	2	16	2	3	2	2	3	2	14	2	4	2	2	2	2	14	72
SUJETO 55	2	3	3	4	2	3	17	2	1	2	3	2	2	12	3	2	4	2	2	3	16	2	2	3	5	2	1	15	2	2	3	2	2	2	13	73
SUJETO 56	3	3	2	2	2	4	16	2	4	2	4	2	2	16	2	2	2	5	2	4	17	2	2	3	5	3	2	17	3	2	3	3	3	2	16	82
SUJETO 57	2	2	3	2	3	1	13	4	2	3	2	1	2	14	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	3	2	2	13	71
SUJETO 58	2	2	3	2	3	2	14	2	3	2	2	3	2	14	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	3	4	2	16	3	3	4	2	3	2	17	76
SUJETO 59	3	2	2	3	2	3	15	3	2	2	2	3	2	14	3	5	3	3	3	4	21	2	2	1	4	2	4	15	2	3	3	2	3	5	18	83
SUJETO 60	2	2	3	2	3	3	15	3	4	3	2	3	2	17	3	3	2	3	2	4	17	2	3	3	2	3	3	16	2	3	2	3	2	3	15	80
SUJETO 61	2	3	3	4	2	3	17	2	3	1	1	2	3	12	2	3	3	3	2	2	15	2	2	5	2	3	2	16	5	2	3	5	2	3	20	80
SUJETO 62	2	2	2	3	2	4	15	3	4	2	2	3	3	17	2	3	2	3	3	3	16	3	2	3	2	2	2	14	3	2	3	2	3	2	15	77
SUJETO 63	3	3	2	3	2	3	16	3	1	1	3	2	2	12	3	2	3	2	1	1	12	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	2	3	2	13	68
SUJETO 64	1	2	2	3	2	3	13	1	2	3	2	2	1	11	1	2	3	1	2	1	10	2	3	2	3	3	2	15	2	2	2	2	3	3	14	63
SUJETO 65	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	2	1	1	9	2	2	3	1	3	1	12	2	3	2	2	3	2	14	59
SUJETO 66	2	3	2	2	3	1	13	2	4	2	2	2	2	14	4	2	2	2	1	2	13	2	2	2	2	4	2	14	2	2	2	3	4	2	15	69
SUJETO 67	2	2	5	1	2	1	13	2	4	2	2	1	2	13	2	2	4	2	1	1	12	3	1	4	2	3	2	15	2	3	2	3	2	2	14	67
SUJETO 68	2	3	3	2	5	3	18	1	2	3	2	3	2	13	3	2	3	2	1	2	13	2	2	3	1	3	3	14	3	2	2	3	2	4	16	74

SUJETO 69	1	2	2	3	2	3	13	2	1	2	1	2	2	10	3	2	2	3	2	2	14	3	2	2	2	1	2	12	3	3	2	2	2	3	15	64
SUJETO 70	2	3	2	3	2	3	15	2	2	1	2	2	2	11	2	3	2	3	2	2	14	2	2	4	2	4	2	16	2	3	3	2	2	1	13	69
SUJETO 71	2	2	2	2	2	2	12	2	4	2	3	1	2	14	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	3	3	2	15	2	3	3	3	3	4	18	72
SUJETO 72	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	3	14	1	2	2	3	2	2	12	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	2	2	2	12	65
SUJETO 73	2	3	3	2	2	1	13	3	3	3	1	2	1	13	2	3	2	1	1	2	11	2	2	3	1	2	3	13	2	3	2	3	2	2	14	64
SUJETO 74	2	2	2	3	1	3	13	2	2	2	3	2	3	14	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	1	2	2	12	2	3	2	2	2	2	13	65
SUJETO 75	2	3	3	3	3	4	18	3	2	3	3	3	3	17	3	3	1	2	2	1	12	2	2	4	1	2	3	14	2	5	2	4	3	4	20	81
SUJETO 76	2	2	1	1	2	3	11	3	4	3	3	2	3	18	2	2	3	3	2	3	15	2	2	2	4	2	2	14	3	2	2	2	2	2	13	71
SUJETO 77	2	2	2	2	3	2	13	4	4	2	3	3	2	18	2	2	3	3	2	2	14	3	3	2	2	2	3	15	3	2	3	2	2	2	14	74
SUJETO 78	1	3	1	2	2	2	11	2	2	2	1	3	2	12	2	3	2	2	2	2	13	2	1	2	2	2	4	13	2	2	2	2	2	1	11	60
SUJETO 79	3	2	2	2	2	2	13	2	3	3	1	1	3	13	3	3	2	2	3	2	15	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	1	2	11	65
SUJETO 80	2	3	2	2	2	2	13	5	4	3	2	3	2	19	2	2	5	2	2	3	16	3	2	3	2	2	2	14	2	3	2	2	3	5	17	79
SUJETO 81	2	2	3	2	2	1	12	1	2	2	2	3	1	11	4	2	1	2	4	1	14	2	1	2	4	2	3	14	2	2	3	2	2	3	14	65
SUJETO 82	3	3	1	1	5	1	14	2	2	3	2	2	4	15	3	2	2	2	4	2	15	1	2	2	3	2	2	12	3	2	2	2	2	2	13	69
SUJETO 83	2	2	3	3	2	2	14	2	2	2	4	2	2	14	3	3	2	2	3	2	15	4	2	2	2	5	2	17	2	4	2	4	2	4	18	78
SUJETO 84	3	2	2	3	3	3	16	2	2	2	3	2	3	14	3	2	1	2	3	2	13	3	2	2	3	2	2	14	2	4	2	2	3	2	15	72
SUJETO 85	3	2	2	2	2	2	13	2	2	1	2	3	3	13	3	3	2	2	3	2	15	2	2	2	3	3	2	14	3	2	1	2	2	2	12	67
SUJETO 86	2	3	4	3	3	2	17	2	2	4	2	1	2	13	3	2	3	3	2	2	15	2	2	3	1	3	2	13	2	3	2	4	2	2	15	73
SUJETO 87	3	2	4	2	3	2	16	2	3	3	2	2	3	15	1	3	2	3	2	3	14	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	2	3	2	14	73
SUJETO 88	2	3	2	3	2	2	14	3	3	3	2	3	3	17	2	2	4	2	2	3	15	5	3	3	2	1	2	16	3	2	3	3	2	3	16	78
SUJETO 89	2	2	2	2	3	3	14	2	1	3	2	3	2	13	3	3	5	5	2	2	20	2	2	2	3	4	3	16	2	2	3	3	3	2	15	78
SUJETO 90	2	3	2	3	2	2	14	1	2	3	2	2	3	13	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	3	3	1	14	2	2	3	3	3	2	15	69
SUJETO 91	2	2	3	2	2	2	13	2	3	3	2	4	1	15	3	2	2	3	2	4	16	2	3	2	4	2	4	17	2	2	3	3	1	2	13	74
SUJETO 92	2	3	2	2	2	2	13	2	3	3	2	3	2	15	2	1	1	3	2	2	11	1	1	1	4	1	1	9	2	3	2	2	2	2	13	61

Base de datos Desempeño laboral

Nº	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO							CALIDAD							ACTITUD							EXACTITUD							TRABAJO EN EQUIPO							TOTAL
	1	2	3	4	5	6	X	7	8	9	10	11	12	X	13	14	15	16	17	18	X	19	20	21	22	23	24	X	25	26	27	28	29	30	X	
SUJETO 1	3	4	3	3	4	2	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	4	20	94
SUJETO 2	2	2	2	2	3	1	12	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	1	2	12	2	2	2	2	2	2	12	61
SUJETO 3	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	2	3	2	16	2	3	3	2	2	3	15	2	3	3	2	3	3	16	79
SUJETO 4	2	2	3	2	3	4	16	2	2	3	1	3	3	14	3	3	3	4	4	2	19	2	4	2	2	4	4	18	2	2	4	4	2	3	17	84
SUJETO 5	3	2	3	3	3	3	17	3	3	4	4	3	3	20	4	4	3	4	3	3	21	2	4	3	3	4	4	20	3	4	4	3	3	3	20	98
SUJETO 6	3	3	3	2	2	2	15	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14	3	3	2	2	2	2	14	2	4	4	2	2	2	16	72
SUJETO 7	2	2	3	3	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	13	2	3	3	2	2	3	15	2	2	2	3	3	2	14	68
SUJETO 8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	4	4	4	2	18	66
SUJETO 9	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	2	2	3	15	2	3	3	2	4	3	17	3	3	2	3	2	2	15	4	4	2	2	3	2	17	79
SUJETO 10	3	3	2	3	2	2	15	2	2	2	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	16	2	3	2	3	3	3	16	3	3	3	2	3	2	16	76
SUJETO 11	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	3	14	3	3	3	2	3	3	17	70
SUJETO 12	2	4	4	2	2	3	17	2	3	3	3	2	2	15	2	3	3	4	4	2	18	2	4	3	4	3	2	18	2	4	3	4	4	4	21	89
SUJETO 13	3	3	3	4	3	3	19	2	2	3	3	3	2	15	3	3	2	4	2	3	17	3	3	3	1	3	2	15	2	3	2	3	3	3	16	82
SUJETO 14	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	4	5	4	21	2	3	3	3	2	2	15	2	3	3	3	3	2	16	2	3	2	4	4	3	18	82
SUJETO 15	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	4	3	4	23	2	4	4	3	3	2	18	4	3	4	3	4	3	21	2	4	3	4	4	2	19	103
SUJETO 16	2	3	3	2	3	2	15	2	4	4	4	2	2	18	2	4	3	3	2	2	16	2	3	2	3	3	2	15	2	2	2	2	2	2	12	76
SUJETO 17	3	3	4	3	3	2	18	3	4	2	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	2	3	18	4	2	3	4	2	3	18	90
SUJETO 18	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	17	87
SUJETO 19	3	3	2	2	4	3	17	3	3	3	2	3	3	17	2	2	3	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	3	3	2	3	3	2	16	82
SUJETO 20	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	2	3	3	16	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	2	16	85
SUJETO 21	3	4	3	3	3	2	18	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	2	3	17	4	3	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
SUJETO 22	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	3	3	19	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	3	3	19	93
SUJETO 23	2	3	4	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	17	4	3	4	3	3	2	19	3	4	3	3	3	3	19	4	3	3	3	3	3	19	92
SUJETO 24	4	3	3	3	3	2	18	3	3	2	4	4	3	19	3	3	3	2	3	4	18	3	3	3	3	2	3	17	3	2	4	3	2	4	18	90
SUJETO 25	4	3	4	4	4	4	23	4	5	5	4	4	4	26	4	4	5	4	4	4	25	3	4	4	4	4	4	23	5	5	4	5	5	4	28	125
SUJETO 26	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	115
SUJETO 27	3	3	3	4	4	3	20	4	3	3	3	3	3	19	3	3	4	3	4	3	20	3	3	4	4	3	4	21	4	3	3	3	3	3	19	99
SUJETO 28	4	4	4	2	4	3	21	3	4	2	3	4	4	20	3	2	4	3	3	4	19	4	4	2	4	3	3	20	4	2	3	4	2	3	18	98
SUJETO 29	3	3	3	3	2	3	17	3	2	2	3	3	3	16	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	3	17	3	2	3	2	2	3	15	81
SUJETO 30	4	3	3	3	3	3	19	3	3	2	2	4	3	17	3	3	2	3	3	4	18	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	3	2	15	87

SUJETO 31	3	2	3	2	3	2	15	2	2	3	3	3	2	15	3	2	3	2	2	3	15	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	2	3	3	15	74
SUJETO 32	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	68
SUJETO 33	4	3	3	4	3	3	20	3	4	3	4	4	3	21	3	4	3	3	3	4	20	3	3	4	3	3	3	19	4	3	3	3	3	4	20	100
SUJETO 34	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	4	3	4	4	3	4	22	97
SUJETO 35	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	25	121
SUJETO 36	3	4	3	2	3	4	19	3	4	4	3	3	4	21	3	3	3	4	3	3	19	4	3	2	3	4	3	19	4	4	3	4	4	3	22	100
SUJETO 37	3	5	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	4	4	3	23	5	4	4	4	4	4	25	5	4	5	4	4	5	27	125
SUJETO 38	4	3	2	3	3	3	18	4	4	4	3	4	3	22	2	4	3	3	4	4	20	3	2	3	3	3	4	18	4	4	3	4	4	4	23	101
SUJETO 39	3	3	4	3	4	3	20	2	3	3	3	3	3	17	4	3	4	3	3	3	20	3	4	3	4	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	95
SUJETO 40	3	3	2	3	4	4	19	2	3	3	2	3	3	16	2	3	4	3	2	3	17	3	2	3	4	4	2	18	3	3	2	3	3	2	16	86
SUJETO 41	3	3	1	3	2	2	14	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	2	3	3	15	3	2	3	2	2	3	15	3	3	3	3	3	3	18	80
SUJETO 42	3	2	4	4	3	3	19	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	3	3	3	18	2	4	4	3	3	3	19	3	2	2	3	2	2	14	85
SUJETO 43	3	4	4	3	4	3	21	2	4	4	3	3	4	20	4	3	4	3	3	3	20	4	4	3	4	3	2	20	4	4	3	4	4	3	22	103
SUJETO 44	2	3	3	2	3	2	15	3	2	2	3	2	3	15	3	2	3	2	3	2	15	3	3	3	3	2	3	17	2	2	3	3	2	3	15	77
SUJETO 45	2	3	3	3	2	2	15	2	3	2	2	2	3	14	3	2	2	2	3	2	14	3	3	3	2	2	2	15	3	2	2	3	2	2	14	72
SUJETO 46	2	3	3	2	3	3	16	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	3	2	2	15	3	3	2	3	3	2	16	3	3	2	3	3	2	16	78
SUJETO 47	2	3	1	3	2	3	14	1	2	2	4	2	3	14	3	2	2	3	1	2	13	3	2	3	2	3	1	14	2	2	4	2	2	4	16	71
SUJETO 48	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	4	2	3	15	2	3	2	3	2	2	14	3	2	3	2	3	2	15	2	2	4	2	2	4	16	75
SUJETO 49	2	2	2	3	2	3	14	3	3	3	2	2	2	15	2	3	3	3	2	2	15	2	2	3	2	3	3	15	3	3	2	3	3	2	16	75
SUJETO 50	2	2	2	2	2	3	13	2	3	3	3	2	2	15	2	3	3	3	2	2	15	2	2	2	2	3	2	13	3	3	3	3	3	3	18	74
SUJETO 51	2	2	2	2	2	2	12	3	3	4	3	2	2	17	3	3	2	3	3	2	16	2	2	3	2	2	3	14	3	4	3	3	4	3	20	79
SUJETO 52	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	14	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	3	2	14	2	2	3	2	2	3	14	69
SUJETO 53	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	3	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	2	2	3	2	2	3	14	66
SUJETO 54	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	3	2	2	14	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	2	3	3	14	2	2	3	2	2	3	14	69
SUJETO 55	3	2	3	2	2	2	14	3	2	2	3	3	2	15	3	2	2	2	3	3	15	2	3	2	2	2	3	14	2	2	3	2	2	3	14	72
SUJETO 56	2	2	2	2	3	3	14	3	2	2	3	2	2	14	2	2	3	3	3	2	15	2	2	2	3	3	3	15	2	2	3	2	2	3	14	72
SUJETO 57	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	2	3	2	13	2	2	3	3	2	3	15	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	2	2	2	12	70
SUJETO 58	2	2	2	2	3	2	13	3	2	3	3	2	2	15	2	2	3	3	3	2	15	2	2	2	3	2	3	14	2	3	3	2	3	3	16	73
SUJETO 59	3	2	2	2	2	2	13	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	2	3	15	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	3	3	3	18	75
SUJETO 60	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	3	2	2	16	3	2	2	3	3	2	15	2	2	2	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	76
SUJETO 61	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	2	3	17	2	2	2	3	3	2	14	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	3	3	3	18	74
SUJETO 62	2	3	2	3	2	2	14	2	2	2	2	2	3	13	2	3	3	2	2	2	14	3	2	3	2	2	3	15	2	2	2	2	2	2	12	68
SUJETO 63	2	3	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	3	14	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	13	2	3	2	2	3	2	14	66
SUJETO 64	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	2	2	3	13	2	2	3	2	2	2	13	65
SUJETO 65	2	3	2	2	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	3	2	13	3	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	2	12	65
SUJETO 66	2	3	3	3	2	2	15	3	2	2	2	2	3	14	2	3	2	2	3	2	14	3	3	3	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	12	70

SUJETO 67	2	3	2	2	2	2	13	3	2	2	3	2	3	15	2	2	2	2	3	2	13	3	2	2	2	2	3	14	2	2	3	2	2	2	13	68
SUJETO 68	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	2	2	2	14	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	67
SUJETO 69	2	2	2	1	3	1	11	2	2	3	3	2	2	14	2	3	3	1	2	2	13	2	2	1	3	1	2	11	2	3	3	2	3	3	16	65
SUJETO 70	3	2	2	3	2	1	13	2	2	2	2	3	2	13	2	3	2	1	2	3	13	2	2	3	2	1	2	12	2	2	2	2	2	2	12	63
SUJETO 71	2	2	3	1	3	2	13	2	3	3	2	2	2	14	3	2	3	2	2	2	14	2	3	1	3	2	2	13	3	3	2	3	3	2	16	70
SUJETO 72	2	2	3	2	2	1	12	2	1	3	2	2	2	12	3	2	2	1	2	2	12	2	3	2	3	1	2	13	1	3	2	1	3	2	12	61
SUJETO 73	1	2	2	3	2	2	12	1	4	1	2	2	2	12	2	3	2	2	1	1	11	2	2	3	2	2	1	12	4	1	2	4	1	2	14	61
SUJETO 74	2	2	3	2	1	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	3	2	2	2	14	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	3	3	2	14	66
SUJETO 75	3	2	2	2	2	2	13	1	1	3	2	3	2	12	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	3	3	2	15	66
SUJETO 76	2	2	2	2	2	3	13	2	1	1	2	2	1	9	1	2	2	3	2	2	12	2	2	2	2	3	2	13	1	1	2	1	1	2	8	55
SUJETO 77	2	2	2	2	1	1	10	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	1	1	2	10	2	2	3	2	2	3	14	58
SUJETO 78	2	2	2	1	2	2	11	2	1	2	2	2	2	11	2	3	1	1	1	2	10	2	2	1	2	2	2	11	1	2	2	1	2	2	10	53
SUJETO 79	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	12	57
SUJETO 80	2	2	1	3	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	62
SUJETO 81	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	63
SUJETO 82	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	4	2	2	13	2	3	3	2	1	2	13	2	3	2	2	2	1	12	2	2	4	2	2	4	16	66
SUJETO 83	2	2	2	2	2	2	12	2	4	2	2	2	4	16	4	4	4	4	2	2	20	2	2	2	2	2	2	12	4	2	2	4	2	2	16	76
SUJETO 84	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	3	14	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	63
SUJETO 85	2	2	2	4	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	13	2	2	4	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	65
SUJETO 86	2	2	2	2	3	2	13	2	3	2	2	2	2	13	2	2	3	2	3	2	14	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	3	2	2	14	67
SUJETO 87	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	2	3	2	13	3	2	3	2	1	3	14	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	67
SUJETO 88	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	2	2	14	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	3	3	16	68
SUJETO 89	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	3	14	2	3	2	2	2	2	13	3	2	2	3	2	2	14	3	2	2	3	2	2	14	68
SUJETO 90	2	2	2	2	1	3	12	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	1	3	2	12	2	2	3	2	2	3	14	64
SUJETO 91	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	2	13	2	2	3	2	2	3	14	65
SUJETO 92	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	2	2	3	13	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	65

BASE DE DATOS DOS VARIABLES

ANEXO F

TABLA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00

De -0.91 a -1	correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación alta
De -0.41 a -0.70	correlación moderada
De -0.21 a -0.40	correlación baja
De 0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De + 0.41 a 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	correlación alta
De + 0.91 a 1	correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2004), Metodología de la Investigación

ANALISIS DE LAS VARIABLES

PRUEBA DE HIPOTESIS

Inteligencia emocional y desempeño laboral

Correlaciones			desempeño_ laboral (agrupado)	autoconocimie nto (agrupado)
Rho de Spearman	desempeño_laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	autoconocimiento (agrupado)	Coeficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Autoconocimiento y desempeño laboral

Correlaciones			desempeño_lab oral (agrupado)	autoconocimient o (agrupado)
Rho de Spearman	desempeño_laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	autoconocimiento (agrupado)	Coeficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Autorregulación y desempeño laboral

Correlaciones			desempeño_lab oral (agrupado)	Autorregulación (agrupado)
Rho de Spearman	desempeño_laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Autorregulación (agrupado)	Coeficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Motivación y desempeño laboral

Correlaciones			desempeño_lab oral (agrupado)	motivación (agrupado)
Rho de Spearman	desempeño_laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	motivación (agrupado)	Coeficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Empatía y desempeño laboral

Correlaciones			desempeño_lab oral (agrupado)	empatía (agrupado)
Rho de Spearman	desempeño_laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	empatía (agrupado)	Coeficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Habilidades sociales y desempeño laboral

Correlaciones			desempeño_lab oral (agrupado)	habilidades_soci ales (agrupado)
Rho de Spearman	desempeño_laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	habilidades_sociales (agrupado)	Coeficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

ANEXO 6

ANALISIS DE CONFIABILIDAD

ALFA DE CROMBACH

CUESTIONARIO 1

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	81,20	124,833	,283	,862
ITEM2	81,68	117,810	,527	,856
ITEM3	81,52	119,593	,571	,856
ITEM4	81,80	119,083	,490	,857
ITEM5	80,44	125,340	,066	,872
ITEM6	81,72	123,127	,343	,861
ITEM7	81,20	120,250	,480	,857
ITEM8	81,40	124,333	,183	,865
ITEM9	81,44	121,007	,451	,858
ITEM10	81,16	117,140	,657	,853
ITEM11	81,28	125,793	,133	,865
ITEM12	81,48	117,260	,467	,857
ITEM13	81,44	122,423	,398	,859
ITEM14	81,44	117,840	,565	,855
ITEM15	81,12	121,777	,230	,865
ITEM16	81,32	119,560	,505	,857
ITEM17	81,88	115,693	,432	,859
ITEM18	81,84	118,473	,620	,854
ITEM19	81,76	120,940	,314	,862
ITEM20	81,44	123,923	,332	,861
ITEM21	81,88	118,860	,476	,857
ITEM22	80,84	119,723	,399	,859
ITEM23	81,08	120,993	,364	,860
ITEM24	81,48	121,927	,473	,858
ITEM25	81,64	123,990	,213	,864
ITEM26	81,36	119,323	,547	,856
ITEM27	81,60	118,333	,584	,855
ITEM28	81,76	121,940	,385	,860
ITEM29	81,24	121,773	,234	,865
ITEM30	81,52	116,843	,460	,857

CUESTIONARIO 2

DSESEMPEÑO LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	79,24	106,357	,504	,885
ITEM2	79,20	109,167	,277	,890
ITEM3	79,12	105,443	,563	,884
ITEM4	79,28	106,543	,536	,885
ITEM5	79,20	107,667	,379	,888
ITEM6	79,76	111,440	,148	,892
ITEM7	79,44	106,590	,574	,885
ITEM8	79,36	111,740	,085	,895
ITEM9	79,48	114,427	-,070	,897
ITEM10	79,36	105,073	,453	,886
ITEM11	79,20	105,333	,496	,885
ITEM12	79,12	106,610	,478	,886
ITEM13	79,32	107,643	,440	,887
ITEM14	79,00	106,500	,555	,885
ITEM15	79,16	110,640	,165	,892
ITEM16	79,36	103,490	,585	,883
ITEM17	79,16	105,557	,538	,885
ITEM18	79,32	106,643	,518	,885
ITEM19	79,32	107,477	,453	,886
ITEM20	78,88	106,027	,564	,884
ITEM21	79,24	104,857	,687	,882
ITEM22	79,16	107,057	,479	,886
ITEM23	79,24	105,107	,501	,885
ITEM24	79,16	107,473	,447	,887
ITEM25	79,24	103,440	,567	,884
ITEM26	79,16	103,140	,568	,884
ITEM27	79,28	107,460	,322	,890
ITEM28	78,96	104,790	,470	,886
ITEM29	78,92	106,993	,383	,888
ITEM30	79,20	103,667	,657	,882

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	100,75	268,724	,279	,912
ITEM2	100,95	267,734	,276	,912
ITEM3	100,35	265,608	,260	,913
ITEM4	100,30	252,958	,899	,905
ITEM5	100,60	255,095	,608	,908
ITEM6	100,50	261,632	,491	,910
ITEM7	101,45	264,892	,308	,912
ITEM8	100,80	264,274	,344	,912
ITEM9	100,85	252,450	,580	,908
ITEM10	100,25	254,092	,504	,909
ITEM11	101,05	266,682	,241	,914
ITEM12	101,10	261,779	,441	,910
ITEM13	100,00	254,000	,523	,909
ITEM14	100,40	262,147	,372	,911
ITEM15	100,30	255,695	,635	,907
ITEM16	100,35	258,766	,528	,909
ITEM17	100,05	261,208	,444	,910
ITEM18	100,00	241,263	,780	,904
ITEM19	100,85	273,503	,172	,913
ITEM20	100,95	262,787	,596	,909
ITEM21	101,10	276,200	-,004	,915
ITEM22	99,80	250,063	,690	,906
ITEM23	99,95	243,839	,728	,905
ITEM24	100,25	250,829	,633	,907
ITEM25	100,65	261,924	,489	,910
ITEM26	100,40	262,042	,480	,910
ITEM27	100,45	252,892	,675	,906
ITEM28	100,60	261,937	,483	,910
ITEM29	100,35	258,345	,423	,911
ITEM30	100,60	252,042	,546	,909

Lic. Adm.
Guillermo B. BALDEON CRUZ
Jefe de la Oficina de Personal
del Hospital Nacional "Dos de Mayo"

Solicito: Autorización para aplicar
encuestas al personal de
la Oficina de RR.HH

Yo, Edivix ACUÑA SAMANIEGO, Identificada con DNI N° 43892267, con domicilio en Pasaje Cañas Delgado N° 158 – Rimac – Lima, con Cel. 971329723, ante usted me presento y expongo:

Que actualmente vengo realizando estudios de maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte, a fin de realizar mi tesis.

Solicito muy respetuosamente autorización para realizar mis encuestas al personal que labora en la Oficina de RR. HH, del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Atentamente.


Edivix Acuña Samaniego
DNI N° 43892267





PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional "Dos
de Mayo"

"Año de la Consolidación del Mar d

AUTORIZACIÓN

Por la presente autorizo a la Sra. Eduvix Acuña Samaniego, identificada con DNI N° 43892267, realizar sus encuestas en la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, para que elabore su estadística de su tesis de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en la Oficina de Recursos Humanos del HNDM, 2016, en la Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.

Lima 04 de octubre de 2016

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Lic. en Adm. GUILLERMO BENITO BALDEON CRUZ
Jefe de la Oficina de Personal
Oficina Ejecutiva de Administración

ARTICULO CIENTIFICO

1. *Título:*

Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, Lima 2016.

2. *Autor:*

Br. Eduvix Acuña Samaniego

3. *Resumen*

La Investigación realizada en el Hospital Nacional “Dos de Mayo”, es para determinar si existe relación entre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, Lima 2016.

La población total del área de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, es de 120 trabajadores, y la muestra probabilística es de 92 empleados a quienes se les aplicó dos encuestas relacionadas a las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral, lo cual consiste en conocer las emociones, distinciones, y apreciaciones del personal de recursos humanos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, considerando manejarlo de manera moderada ordenando e identificando las emociones.

De acuerdo a la presente investigación se concluye que la inteligencia emocional tiene relación significativa y directa con el desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016, habiendo encontrado en el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.666 y el nivel de significancia 0,000 representando según su tabla de valores un nivel de relación moderada entre sus dos variables.

4. **Palabras clave:** Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

5. *Introducción*

El Hospital Nacional Dos de Mayo, tiene como misión, ofrecer servicios de salud de calidad, priorizando la atención a la población más vulnerable, cuenta con buenos líderes con actitud mental positiva, optimismo, perseverancia, características importantes de un líder y que influyen en sus seguidores, actualmente la dirección

tiene un líder administrativo con conocimiento, destrezas y atributos que contribuye a mejorar la institución.

Las aptitudes de inteligencia emocional son cinco, agrupadas en dos clases: la primera es aptitudes personales aquella que determina el dominio de uno mismo, se encuentra conformada por el auto-conocimiento, la autorregulación y la motivación y la segunda es la aptitud social la cual determina el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general, conformada por la empatía y las habilidades sociales.

6. Metodología

La investigación realizada es de tipo cuantitativo, toda vez que se analiza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada. Los datos recolectados son cuantificables que permiten obtener resultados en cantidades numéricas, el diseño de la investigación es no experimental, descriptivo, correlacional, transversal.

7. Población y Muestra

La población está conformada por los 120 trabajadores del área de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016 y la Muestra por 92 trabajadores que laboran en el área de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de mayo 2016.

8. Resultados

Tabla 1

Inteligencia emocional según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	20,7
Medio	69	75,0
Alto	4	4,3
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional

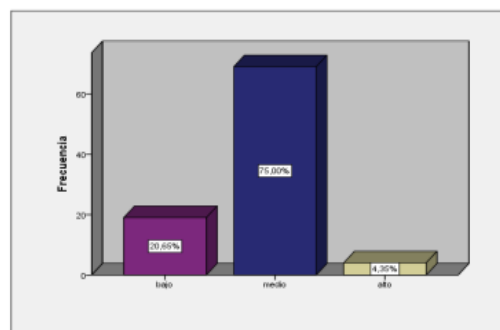


Figura 1. Diagrama de frecuencias de la inteligencia emocional

Interpretación:

Como vemos en el cuadro y la figura, la inteligencia emocional el 20,7% la percibe bajo, 75,0% lo considera medio y el 4,3% lo considera alto

Tabla 2

Desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Necesita mejorar	35	38,0
Medianamente eficiente	53	57,6
Eficiente	4	4,3
Total	92	100,0

Fuente: Cuestionario desempeño laboral

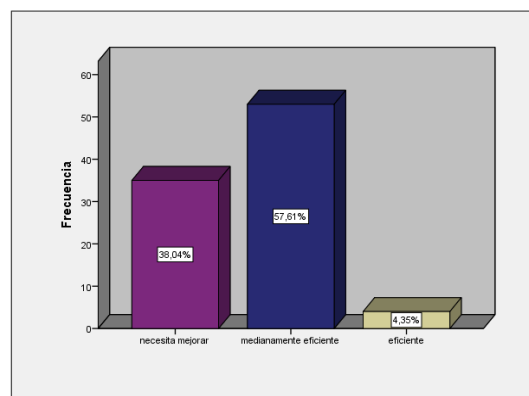


Figura 2. Diagrama de frecuencias desempeño laboral

Interpretación:

Como vemos en el cuadro y figura el desempeño laboral, el 38 % percibe que se necesita mejorar, el 38, y 56,7%

Tabla 3 Inteligencia emocional con el desempeño laboral según el personal de RR HH del HNDM, 2016.

		Desempeño laboral			Total
		Necesita mejorar	Medianamente eficiente	Eficiente	
Inteligencia emocional	Bajo	18	1	0	19
		19,6%	1,1%	0,0%	20,7%
	medio	17	52	0	69
		18,5%	56,5%	0,0%	75,0%
	Alto	0	0	4	4
		0,0%	0,0%	4,3%	4,3%
Total		35	53	4	92
		38,0%	57,6%	4,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional y desempeño labo

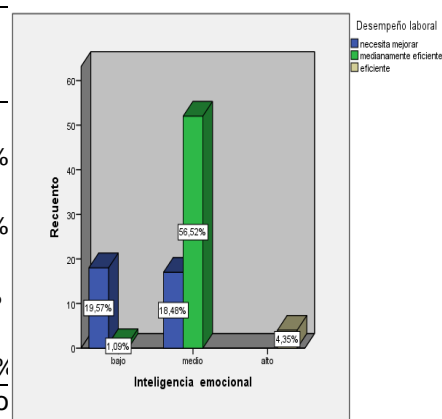


Figura. Diagrama de Columnas 3D:

Inteligencia emocional y desempeño laboral

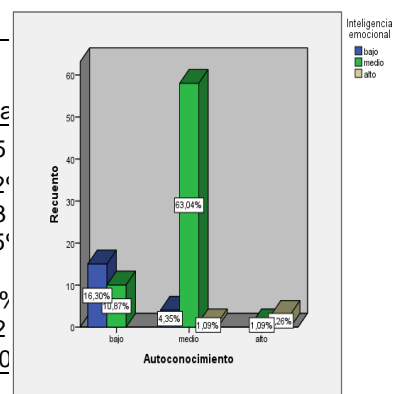
Interpretación

Se observa que cuando la inteligencia emocional se muestra en un nivel bajo, el 19,6% percibe que el desempeño laboral necesita mejorar y el 1,1% lo considera medianamente eficiente. También sobre la inteligencia emocional cuando se percibe en un nivel medio, el 18,5% considera que el desempeño laboral necesita mejorar y el 56,5% la considera medianamente eficiente, sobre la inteligencia emocional en un nivel alto, e, 4,3% considera que el desempeño laboral se encuentra en un nivel eficiente.

Tabla 4 *Autoconocimiento y el desempeño laboral* según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

		Desempeño laboral			Total
		Necesita mejorar	Medianamente eficiente	Eficiente	
Autoconocimiento	Bajo	20	5	0	25
		21,7%	5,4%	0,0%	27,2%
	Medio	15	47	1	63
		16,3%	51,1%	1,1%	68,5%
	Alto	0	1	3	4
		0,0%	1,1%	3,3%	4,3%
Total		35	53	4	92
		38,0%	57,6%	4,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional y desempeño laboral



Autoconocimiento y desempeño

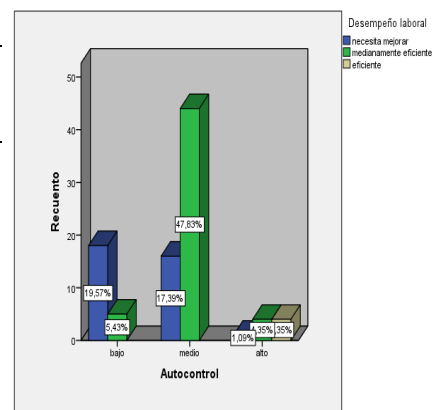
laboral
Interpretación:

En la tabla y figura mostrada se observa que cuando el autoconocimiento se muestra en un nivel bajo, el 21,7% percibe que el desempeño laboral necesita mejorar y el 5,4% lo considera medianamente eficiente. También sobre el autoconocimiento cuando se percibe en un nivel medio, el 16,3% considera que el desempeño laboral necesita mejorar, el 51,1% la considera medianamente eficiente y el 1,1% lo considera eficiente, sobre el autoconocimiento en un nivel alto, el 1,1% lo percibe que el desempeño laboral es medianamente eficiente y el 3,3 % considera que se encuentra en un nivel eficiente.

Tabla 5

Autorregulación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDEM, 2016.

		Desempeño laboral			
		Necesita mejorar	Medianamente eficiente	Eficiente	Total
Autorregulación	Bajo	18	5	0	23
		19,6%	5,4%	0,0%	25,0%
	Medio	16	44	0	60
		17,4%	47,8%	0,0%	65,2%
	Alto	1	4	4	9
		1,1%	4,3%	4,3%	9,8%
Total		35	53	4	92
		38,0%	57,6%	4,3%	100,0%



Fuente: Cuestionario inteligencia emocional y desempeño laboral
 Figura. Diagrama 3D:
 Autorregulación y desempeño
 laboral

Interpretación:

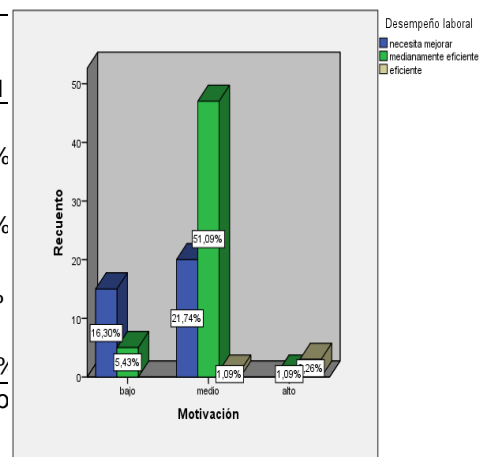
En la tabla y figura mostrada se observa que cuando la autorregulación se muestra en un nivel bajo, el 19,6% percibe que el desempeño laboral necesita mejorar y el 5,4% lo considera medianamente eficiente. También sobre la autorregulación cuando se percibe en un nivel medio, el 17,4% considera que el desempeño laboral necesita mejorar y el 47,8% lo considera medianamente eficiente. Así mismo, sobre la autorregulación en un nivel alto, el 1,1% lo percibe que el desempeño laboral necesita mejorar, el 4,3% la considera medianamente eficiente y el 4,3 % considera que se encuentra en un nivel eficiente.

Tabla 6

Motivación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNNDM, 2016.

		Desempeño laboral			Total
		Necesita mejorar	Medianamente eficiente	Eficiente	
Motivación	Bajo	15 16,3%	5 5,4%	0 0,0%	20 21,7%
	Medio	20 21,7%	47 51,1%	1 1,1%	68 73,9%
	Alto	0 0,0%	1 1,1%	3 3,3%	4 4,3%
Total		35 38,0%	53 57,6%	4 4,3%	92 100,0%

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional y desempeño lab



Motivación y desempeño laboral

Interpretación:

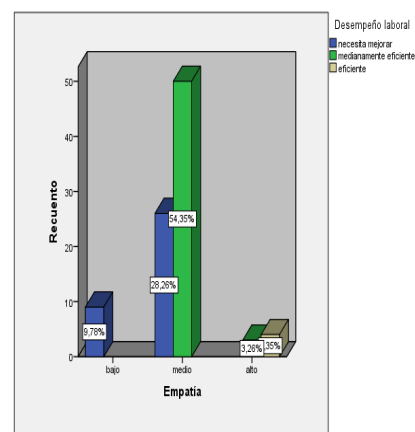
En la tabla y figura mostrada se observa que cuando la motivación se muestra en un nivel bajo, el 16,3% percibe que el desempeño laboral necesita mejorar y el 5,4% lo considera medianamente eficiente. También sobre la motivación cuando se percibe en un nivel medio, el 21,7% considera que el desempeño laboral necesita mejorar, el 51,1% lo considera medianamente eficiente y el 1,1% la considera eficiente. Así mismo, sobre la autorregulación en un nivel alto, el 1,1% lo percibe que el desempeño laboral es medianamente eficiente y el 3,3 % considera que se encuentra en un nivel eficiente.

Tabla 7

Empatía y el desempeño laboral según el personal de Recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016

		Desempeño laboral			Total
		Necesita mejorar	Medianamente eficiente	Eficiente	
Empatía	Bajo	9	0	0	9
		9,8%	0,0%	0,0%	9,8%
	Medio	26	50	0	76
		28,3%	54,3%	0,0%	82,6%
	Alto	0	3	4	7
		0,0%	3,3%	4,3%	7,6%
Total		35	53	4	92
		38,0%	57,6%	4,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional y desempeño laboral



*Figura. Diagrama 3D:
Empatía y desempeño laboral*

Interpretación:

En la tabla y figura mostrada se observa que cuando la empatía se muestra en un nivel bajo, el 9,8% percibe que el desempeño laboral necesita mejorar. También sobre la empatía cuando se percibe en un nivel medio, el 28,3% considera que el desempeño laboral necesita mejorar y el 54,3% lo considera medianamente eficiente. Así mismo, sobre la empatía en un nivel alto, el 3,3% percibe que el desempeño laboral es medianamente eficiente y el 4,3 % considera que se encuentra en un nivel eficiente.

Tabla 8

Habilidades sociales y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

		Desempeño laboral			Total
		Necesita mejorar	Medianamente eficiente	Eficiente	
Habilidades sociales	Bajo	12	3	0	15
		13,0%	3,3%	0,0%	16,3%
	Medio	23	48	0	71
		25,0%	52,2%	0,0%	77,2%
	Alto	0	2	4	6
		0,0%	2,2%	4,3%	6,5%
Total		35	53	4	92
		38,0%	57,6%	4,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario inteligencia emocional y desempeño laboral

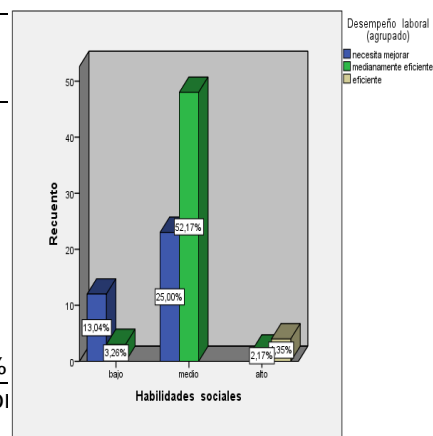


Figura. Diagrama 3D:
Empatía y desempeño laboral

Interpretación:

Se observa que cuando las habilidades sociales se muestran en un nivel bajo, el 13,0% percibe que el desempeño laboral necesita mejorar y el 3,3% la considera medianamente eficiente, sobre las habilidades sociales cuando se percibe en un nivel medio, el 25,0% el desempeño laboral necesita mejorar y el 52,2% lo considera medianamente eficiente. Así mismo, sobre las habilidades sociales en un nivel alto, el 2,2% percibe que el desempeño laboral es medianamente eficiente y el 4,3 % considera que se encuentra en un nivel eficiente.

Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis General

Existe relación significativa entre inteligencia emocional con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Tabla 9 Correlación inteligencia emocional y desempeño laboral

Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Desempeño laboral	Inteligencia emocional
			1,000	,666**
			92	92
	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,666**	1,000
			,000	
			92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hipótesis Específica 1

Existe relación significativa, el autoconocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Tabla 10 Correlación autoconocimiento y el desempeño laboral

Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Desempeño laboral	Autoconocimiento
			1,000	,582**
			92	92
	Autoconocimiento	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,582**	1,000
			,000	
			92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hipótesis Específica 2

Existe relación significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Tabla 11 Correlación autorregulación y el desempeño laboral

			Desempeño laboral	Autorregulación
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	92	92
	Autorregulación	Coefficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hipótesis Específica 3

Existe relación significativa entre existe entre la motivación y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Tabla 12

Correlación motivación y el desempeño laboral

			Desempeño laboral	Motivación
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	92	92
	Motivación	Coefficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hipótesis Específica 4

Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNMD, 2016.

Tabla 13

Correlación empatía y el desempeño laboral

			Desempeño laboral	Empatía
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	92	92
	Empatía	Coefficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

□

Hipótesis Específica 5

Existe relación significativa entre habilidades sociales y el desempeño laboral según el personal de recursos humanos del HNDM, 2016.

Tabla 14

Correlación habilidades sociales y el desempeño laboral

Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	Desempeño laboral	Habilidades sociales
			1,000	,501**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	92	92
	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

9. Discusión

Nuestra investigación corrobora lo realizado Araujo M. (2007) en su tesis de *Inteligencia emocional y desempeño laboral del nivel Directivo, en las instituciones de educación superior públicas del estado de Trujillo*, en la cual se interrelacionan todos los elementos externos e internos de la organización, sin embargo por fines de presentación de información serán desarrollados por separados, se realiza dentro del paradigma positiva, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transeccional correlacional – causal, las conclusiones que arribo la investigación indico un nivel de relación sobre dichas variables.

Nuestra tesis guarda similitudes con lo planteado Meza (2014), *La Inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los servidores del medio libre del Instituto Nacional Penitenciario (INPE)- Callao 2015*. Perú. La conclusión a que arribo esta investigación fue que existe al haber calculado un coeficiente de correlación Rho de Sperman de 0.498 representado de este modo una moderada relación entre las variables. De este modo se percibe una moderada relación entre las variables del nivel de significación bilateral $p=0.018$ mayor 0.05, permitió rechazar la hipótesis nula.

Esta investigación, aunque presenta una de nuestras variables de investigación podemos afirmar que el compromiso organizacional guarda similitudes con el desempeño laboral y sus resultados con la inteligencia emocional ofrecen semejanzas con la nuestra.

Así mismo nuestra investigación corrobora la tesis de Espino y Hernández (2014) *Estudio de Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Programa integral nacional para el bienestar familiar de pueblo libre 2014 - Perú*, Se observa de la investigación que realiza Espino y Hernández, llego a la conclusión que existe la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, aplicado en el programa integral Nacional para el bienestar familiar de Pueblo Libre 2015.

De nuestros hallazgos obtenidos y contrastándolos con otras tesis y autores sobre nuestro título de investigación podemos afirmar que el trabajo realizado tiene consistencia lógica y científica. Lo que nos permite aceptar como válida nuestra hipótesis general de investigación.

10. Conclusiones

- Primero:** La presente investigación demuestra que la dimensión autoconocimiento tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNMD 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,582 y nivel de significancia de 0,000, lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.
- Segunda:** La presente investigación demuestra que la dimensión Autorregulación tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNMD 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,535 y nivel de significancia de 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.
- Tercera:** La presente investigación demuestra que la dimensión la motivación tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNMD 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,480 y nivel de significancia de 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.

- Cuarta:** La presente investigación demuestra que la dimensión la empatía tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNDM 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,542 y nivel de significancia de 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.
- Quinta:** La presente investigación demuestra que la dimensión de las habilidades sociales tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNDM 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,501 y nivel de significancia de 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.
- Sexta:** Finalmente se demuestra que la presente investigación sobre la variable de inteligencia emocional tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNDM 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.666 y nivel de significancia de 0,000, lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.

11. Recomendaciones

- Primero:** Respecto a la inteligencia emocional en los trabajadores de RR. HH del HNDM, 2016 se percibe un nivel medio en sus manifestaciones y actitudes del personal, se deben buscar mecanismos mediante talleres de desempeño y autorrealización y creatividad que permitan potenciar las habilidades.
- Segunda:** Respecto al desempeño laboral en los trabajadores de RR. HH del HNDM, 2016, se observa un nivel medianamente eficiente esto implica que se debe realizar talleres de actualización y capacitación a fin de mejorar los niveles de desempeño.

- Tercera:** Se recomienda motivar mediante promociones y premiaciones a los trabajadores según el personal de RR. HH del HNDM, 2016, al buen desempeño laboral que permita elevar sus niveles.
- Cuarta:** Incentivar mediante talleres de reflexión y o buzón de sugerencias a encontrar aquellos factores que impiden el buen desempeño laboral según el personal de RR. HH del HNDM, 2016, con el fin de encontrar coincidencias y establecer formas y diseñar estrategias de mejora.